

Peranan Ombudsman terhadap Lembaga Pelayanan Publik

The Role of the Ombudsman in Public Service Institutions

Nufaris Elisa

¹ Universitas Amir Hamzah Medan

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 January 2026

Revised 25 January 2026

Accepted 30 January 2026

Available online 14 February 2026

Keywords:

Ombudsman, Pelayanan Publik

Keywords:

Ombudsman, Public Service



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Peranan Ombudsman di lingkungan Pemerintah Daerah adalah hal yang sangat penting. Berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman mengamanatkan fungsi Ombudsman yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Peranan Ombudsman menjadi hal yang penting, guna meningkatkan pelayanan publik yang masih tergolong rendah, maka dari itu, perlu di analisis bagaimana peranan Ombudsman terhadap Lembaga Pelayanan Publik dan Implikasinya terhadap terwujudnya good governance pada pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan atau field research yang dilaksanakan langsung di lapangan dengan menggunakan pendekatan non doktrinal atau yuridis sosiologis. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang terdiri bahan hukum (primer, sekunder, tersier). Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi yang disajikan secara deskriptif analisis. Peranan Ombudsman yang pernah dilakukan adalah penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik adalah kajian cepat Ombudsman sebagai upaya pencegahan maladministrasi. Selain itu pemeriksaan berdasarkan laporan masyarakat. Implikasi Setelah dilakukan pengawasan oleh Ombudsman telah memberikan dampak dalam

terwujudnya prinsip-prinsip good governance yaitu prinsip partisipasi masyarakat, efektifitas, efisien, transparansi, profesionalisme dan kompetensi dalam pelayanan publik.

ABSTRACT

The role of the Ombudsman within local government is very important. Based on Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman, the Ombudsman's function is mandated to supervise the implementation of public services in Indonesia. The role of the Ombudsman is crucial in improving public services, which are still relatively low; therefore, it is necessary to analyze the Ombudsman's role in Public Service Institutions and its implications for the realization of good governance in public services. This study uses field research conducted directly in the field with a non-doctrinal or socio-legal approach. The data sources consist of primary and secondary data, including legal materials (primary, secondary, tertiary). Data collection methods were carried out through interviews and documentation, which were then presented in a descriptive-analytical manner. The Ombudsman's roles that have been implemented include assessing the compliance of public service providers, which is a rapid review by the Ombudsman as an effort to prevent maladministration. In addition, investigations based on public reports are also conducted. The implications of supervision by the Ombudsman have resulted in the realization of good governance principles, namely public participation, effectiveness, efficiency, transparency, professionalism, and competence in public services.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak bisa dipisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum, pemerintah yang bersih dan transparan (clean government dan good governance). Good governance merupakan wujud dari penerimaan akan pentingnya suatu perangkat peraturan atau tata kelola yang baik untuk mengatur hubungan, fungsi dan kepentingan berbagai pihak dalam urusan bisnis maupun pelayanan publik. Era reformasi ditandai dengan berbagai penataan birokrasi untuk mewujudkan sistem

birokrasi yang lebih baik. Reformasi memberikan amanat perubahan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, khususnya perubahan-perubahan mendasar dalam sistem pemerintahan Republik Indonesia. Perubahan yang dimaksud salah satunya dengan membentuk lembaga negara dan lembaga-lembaga pemerintahan yang baru, salah satu diantaranya adalah Komisi Ombudsman Nasional atau biasa disebut Ombudsman Nasional. Ombudsman hadir untuk memenuhi amanah pengawasan pelayanan publik, menyusul adanya tuntutan masyarakat yang kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau Clean and Good Governance.

Ombudsman Republik Indonesia menurut ketentuan Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah. Sasaran pengawasan Ombudsman adalah pelayanan publik. Dimana yang masuk dalam pengawasan Ombudsman RI yaitu lembaga negara yang dibiayai sebagian atau sepenuhnya oleh negara, baik negeri atau swasta yang diberikan amanah untuk memberikan pelayanan publik tertentu.

Didalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Perbuatan maladministrasi ini dapat diberantas secara efektif apabila Lembaga Ombudsman mendapatkan laporan dari masyarakat dan jika tidak menerima, maka Ombudsman bersifat pasif. Pada Pasal 7 huruf d Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia memberikan kewenangan untuk melakukan investigasi pelayanan publik berdasarkan prakarsa sendiri, tetapi langkah ini mungkin tidak populer dengan dibuktikan tidak adanya publikasi yang kongkret di media sehingga menghambat Ombudsman RI lebih muncul dan lebih membumi. Keberadaan Ombudsman RI merupakan bagian dari saran pembaharuan (agent of change). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi dan fakta yang belum sesuai dengan kebutuhan serta perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat. Pembentukan Lembaga Ombudsman bertujuan untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) melalui peran serta masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Ombudsman adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan kewenangannya Ombudsman RI didasarkan pada (dua) Undang-undang, yaitu Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya untuk menangani laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris "public" yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu jenis penelitian lapangan atau field research yang langsung dilaksanakan di lapangan.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah pendekatan non doktrinal atau yuridis sosiologis yaitu penelitian secara langsung dengan kenyataan yang ada dalam praktik di lapangan, serta didasarkan atas kajian bekerjanya hukum di masyarakat.

3. Sumber Data

Sumber data adalah mengenai dari mana data diperoleh. Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri atas:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer, yaitu sumber data yang didapatkan secara langsung dari objek penelitian, dimana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan sebuah wawancara sehingga data berasal langsung dari objek penelitian.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder, yaitu data sekunder yaitu dari buku-buku teks, jurnal, majalah, peraturan perundang-undangan, hasil karya ilmiah para sarjana, catatan, dokumen-dokumen, jurnal dan karya-karya sebagai data pendukung untuk mengisi kelengkapan bahan tulisan yang ditulis oleh orang lain yang berkaitan dengan judul penelitian ini yang dijadikan sebagai data pendukung untuk mengisi kelengkapan bahan tulis.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, penelitian menggunakan instrumen sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan tanya jawab yang dilakukan secara lisan antara dua orang ataupun lebih dan yang berlangsung antara dua orang narasumber dan pewawancara.²⁴ Wawancara yang digunakan kali ini yakni interview bebas terpimpin dengan membawa kerangka pertanyaan untuk disajikan. Wawancara digunakan sebagai metode utama dalam penelitian ini karena terdapat unsur penting guna mendapatkan informasi yang diperlukan sehingga data yang diperoleh akurat.

b. Dokumentasi

Merupakan sebuah pengumpulan data melalui sebuah peninggalan tertulis, terutama berisi arsip dan juga termasuk buku tentang teori, pendapat, dalil atau hukum-hukum penyelidikan atau penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tupoksi peranan Ombudsman sejatinya berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, dimulai dari daerah hingga pusat yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu Ombudsman hadir sebagai lembaga pengawas eksternal,

secara pokok tupoksi Ombudsman memiliki tiga jenis pengawasan yaitu pengawasan secara preventif, represif dan umum. Pengawasan preventif yaitu pencegahan maladministrasi berupa penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik, kajian cepat, sosialisasi kepada pengguna layanan (masyarakat) dan pemberi layanan (pemerintah). Penilaian kepatuhan dilakukan Ombudsman terhadap seluruh penyelenggara negara baik Kabupaten atau Kota. Penilaian kepatuhan Pemerintah Daerah difokuskan kepada penyelenggaraan pelayanan dasar. Kemudian pengawasan represif merupakan pengawasan yang berbasis aduan masyarakat sebagai kekuatan utama Ombudsman dalam mengajak partisipasi masyarakat untuk secara aktif mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian pengawasan umum merupakan pengawasan berdasarkan aktifitas penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan dan melihat berjalanya pelaksanaan peraturan yang berlaku.

Ombudsman berdasarkan laporan masyarakat yang sering terjadi merupakan tindakan pengawasan Ombudsman yang dilakukan apabila terdapat aduan dari masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Pengawasan Ombudsman di atas merupakan pengawasan yang berbasis pengawasan masyarakat yang mana memposisikan masyarakat untuk turut berperan aktif dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Hal di atas menunjukkan bahwa telah sesuai dengan Undang-undang dan Peraturan Ombudsman RI yang ada, yaitu sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI pada Pasal 7 huruf A menyebutkan bahwa Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kemudian juga sesuai dengan Pasal 8 huruf C dan D yang menyebutkan bahwa Ombudsman berwenang meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi Terlapor. Kemudian melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan dan menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak. Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal selain memiliki tugas dan kewenangan dalam menerima aduan masyarakat, Ombudsman juga memiliki tugas dalam melakukan pencegahan maladministrasi yang salah satunya berbentuk penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian kepatuhan merupakan tindakan yang dilakukan Ombudsman dalam melakukan penilaian terhadap penyelenggara pelayanan dasar pada setiap Pemerintah Daerah yang dilakukan satu tahun sekali. Sebagai bentuk upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan dasar.

SIMPULAN

1. Hasil analisis terhadap pengawasan Ombudsman terhadap lembaga pelayanan publik dengan hasil analisis bahwa pengawasan Ombudsman telah dilaksanakan sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan dan Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi. Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Artinya pengawasan Ombudsman telah dilakukan sesuai dengan peraturan dan permasalahan yang ada pada setiap lembaga.
2. Implikasi peranan Ombudsman adalah terjadi peningkatan kinerja pada lembaga pelayanan publik dan pelaksanaan terhadap saran yang diberikan oleh Ombudsman sehingga para lembaga pelayanan publik dapat memperbaiki terhadap kualitas pelayanan publiknya. Setelah adanya pengawasan Ombudsman memberikan implikasi terhadap terwujudnya prinsip-

prinsip good governance pada lembaga pelayanan publik berupa prinsip partisipasi masyarakat, efektifitas, efisien, transparansi, profesionalisme dan kompetensi.

REFERENSI

- Andri, A. (2015). *Pengaruh kompetensi, independensi, akuntabilitas dan profesionalisme auditor terhadap kualitas audit (studi empiris pada KAP di Surakarta dan Yogyakarta)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ariansyah, M. R., & Yusran, R. (2020). Jurnal mahasiswa ilmu administrasi publik (JMIAP), 2(4). Universitas Negeri Padang.
- Benuf, K., & Azhar, M. (2020). Metodologi penelitian hukum sebagai instrumen mengurai permasalahan hukum kontemporer. *Jurnal Gema Keadilan*, 7, 20–33.
- Adhiningtyas, C., Astuti, P., & Astrika, L. (2015). Peran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penanganan maladministrasi pelayanan publik. *Journal of Politics and Government Studies*, 5(4), 271–280.
- Firmansyah, A. (2018). *Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai state auxiliary organs dalam mewujudkan good governance*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Shofyan, H., & Sultoni, F. (2020). Perbandingan hukum antara Indonesia dengan Denmark. *Jurnal Hukum*, 16, 1–12.
- Nasution, O. A. A. (2016). Pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip good governance terhadap efektivitas kerja pegawai kantor unit pelayanan terpadu VI Dinas Pendapatan Daerah Kota Medan. *Perspektif*, 5(2), 506–512. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v5i2.175>
- Pratama, R. E. (2022). *Pengawasan Ombudsman dalam pembuatan e-KTP di Kabupaten Kendal dan implikasinya terhadap tertib administrasi kependudukan (studi di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah)* (Skripsi, Universitas).
- Yasin, R., Akbar, M., & Hasmin, M. Y. (2021). Kewenangan Ombudsman dalam penanganan laporan pelayanan publik. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 4(5), 241–246.
- Sya'roni, M. I. (2015). Kedudukan dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. *Al-Daulah: Jurnal Hukum dan Perundangan Islam*, 5(1), 204–224. <https://doi.org/10.15642/ad.2015.5.1.204-224>
- Wangania, T., Patiro, A., Tarandung, C., & Robial, F. E. D. (2023). Efektivitas penerapan prinsip-prinsip good governance pada pelayanan publik di era digital (studi di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 5(1).