

## Peran Ombudsman dalam Mendukung Tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Melalui *Good Governance*

Muhamad Ali Sariati<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received July 09, 2024

Revised July 15, 2024

Accepted July 25, 2024

Available online 03 August, 2024

#### Keywords:

Ombudsman, Lembaga Independen Negara, *Good Governance*.

#### Keywords:

*Ombudsman, Independent State Institution, Good Governance.*



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2024 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

### ABSTRACT

Tujuan dilaksanakannya kegiatan ini adalah untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada pengurus BUMDes Maju Bersama Desa Pengasinan berkaitan dengan bagaimana mencatat transaksi untuk membuat laporan keuangan. Permasalahan ini diselesaikan dengan persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Tahap pertama yaitu persiapan, persiapan ini dilakukan dengan survei langsung untuk melihat kondisi dilapangan dengan menentukan siapa yang akan bersedia untuk hadir dalam acara pelatihan tersebut. Tahap yang kedua adalah tahap pelaksanaan dimana pelaksanaan ini dilakukan dengan memberikan pemahaman atau penyuluhan terlebih dahulu dengan disertai tanya jawab dan latihan sebagai bentuk kegiatan workshop dengan memberikan pemahaman tentang bagaimana mencatat transaksi untuk membuat laporan keuangan. Selanjutnya para pengurus mendiskusikan apa saja kendala ketika mencatat transaksi yang terjadi. Tahap evaluasi dilakukan atas hasil yang telah dicapai oleh pengurus dengan melakukan Tanya jawab seberapa dalam pemahaman para pengurus mengenai materi yang telah disampaikan dalam Setiap kegiatan yang sedang berjalan tentunya harus dicatat setiap waktunya.. Tuntutan terkait aspek keuangan menjadikan pengurus mengharuskan untuk membuat Laporan Keuangan sesuai dengan pedoman yang berlaku. Dengan demikian, pengurus BUMDes harus bisa menyusun Laporan Keuangan sesuai dengan

transaksi yang ada.

### ABSTRACT

*This paper analyzes the role of the Ombudsman as an independent state institution in supervising the implementation of public services in Indonesia. The Ombudsman was established to accommodate the dynamics of society and ensure good governance. With seven main characteristics of an independent state institution, the Ombudsman has the authority to supervise maladministration of public service providers. This study shows that the Ombudsman carries out an important external oversight function in the Indonesian government system. The Ombudsman's supervision is repressive, namely responding to public complaints regarding violations in the implementation of public services. Nevertheless, the existence of the Ombudsman is an important mechanism in ensuring that state administrators are accountable for their actions and provide quality public services. Looking at the role of the Ombudsman in supporting the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) through the lens of good governance. The importance of the Ombudsman's role in supervising the implementation of public policies that have an impact on the achievement of the SDGs. In addition, it also provides policy recommendations to strengthen the role of the Ombudsman in supporting the realization of sustainable development, including strengthening institutions, increasing coordination, and socialization to the community.*

### PENDAHULUAN

Setiap warga negara dan penduduk berhak atas pelayanan publik yang baik dan efektif. Tujuan reformasi pemerintahan adalah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan efisien serta mencapai kesejahteraan bagi seluruh warga negara. Namun pada kenyataannya masih banyak terjadi penyimpangan dalam praktik pemberian pelayanan publik, dan sebagian masyarakat masih belum mendapatkan pelayanan yang layak. Misalnya saja permasalahan perpajakan ilegal, administrasi yang buruk, nepotisme dalam pengumpulan dokumen tertentu, dan penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat negara. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerintah, termasuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga terpadu milik negara, perusahaan daerah. dan Badan Usaha, badan hukum milik negara, dan kelompok swasta atau perseorangan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, yang sebagian atau

\*Corresponding author

E-mail addresses: [mevariati4@gmail.com](mailto:mevariati4@gmail.com)

seluruhnya dibiayai oleh anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau. atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sesuai dengan Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman.

Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia bertujuan mendekatkan pelayanan Ombudsman kepada masyarakat luas. Peran pokok Ombudsman adalah menangani keluhan masyarakat, menyangkut keputusan atau tindakan administrasi pemerintahan dan pelayanan umum, melindungi orang dari pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, pengabaian, keputusan yang tidak adil dan kesalahan administratif. Peranan Ombudsman ini diarahkan agar kinerja administrasi pemerintahan di level pusat maupun daerah dapat diperbaiki dan ditingkatkan, tindakan- tindakan pemerintah dapat lebih terbuka dan pemerintah dengan birokrasinya bisa lebih akuntabel terhadap masyarakat luas. Selain itu, Ombudsman mempunyai kewenangan untuk melakukan penyelidikan secara obyektif atas keluhan masyarakat umum mengenai pelayanan umum dan administrasi pemerintahan, dan dapat juga atas inisiatif sendiri melakukan penyelidikan, sekaligus mendaftarkan keluhan tersebut.<sup>1</sup>

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Namun jika melihat realitas di lapangan, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang mana merupakan pemberian pelayanan yang dilak sanakan oleh negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam rangka untuk terciptanya kesejahteraan masyarakat.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan ranah dari ketiga unsur governance yang melakukan interaksi yang sangat intensif. Adanya kepercayaan antara pemerintah dan unsur non pemerintah (masyarakat) merupakan prasyarat yang sangat penting untuk mendorong pengembangan praktik good governance di Indonesia. Menurut Sinambela, pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu produk secara fisik.

Menariknya, partisipasi masyarakat menjadi salah satu isu strategis guna mewujudkan adanya transparansi, akuntabel dan keadilan dalam pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik tidak hanya sebagai pengguna, melainkan dapat berpartisipasi dalam membuat dan merumuskan pelayanan publik tersebut. Masyarakat memiliki dua posisi utama yaitu berhak atas pelayanan publik dan berhak menuntut pelayanan publik yang tidak sesuai. Hal ini tertera dalam pasal 39 ayat 1 dan 2 undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik. Lebih lanjut, dalam pasal 35 ayat 3 poin a undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik dijelaskan bahwa pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peran serta masyarakat tidak hanya dalam bentuk peran aktif dalam penyusunan Standar Pelayanan, tetapi sampai dengan pengawasan dan evaluasi standar penerapan, evaluasi kinerja dan pemberian penghargaan, serta penyusunan kebijakan publik.

Adanya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik ini tentunya tidak terlepas dari asas pelayanan publik yaitu : Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; Kondisional, yaitu pemberiayan pelayan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi; dan Keseimbangan

---

<sup>1</sup> Prasetyo, Eko dkk. 2003. *Ombudsman Daerah: Mendorong Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih*. Yogyakarta: PUSHAM UII. Hlm. 18

hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selanjutnya, bentuk partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu ketika masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya, maka akan muncul pengaduan mengenai dugaan maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman. Tentunya laporan tersebut tidak sekedar direspon atas laporan yang dilaporkan, tetapi terdapat kepastian penyelesaian. Partisipasi itu sendiri adalah berbagai corak tindakan massa ataupun individual yang memperlihatkan adanya hubungan timbal balik antara pemerintah dan warganya.<sup>2</sup> Secara umum corak partisipasi warga negara dapat dibedakan menjadi empat macam yaitu partisipasi dalam pemilihan, partisipasi kelompok, kontak antara warga negara dengan pemerintah dan partisipasi warga negara langsung.

Pada dasarnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujud pelayanan publik yang sesuai dan memberikan kemudahan kepada masyarakat. Lebih lanjut, tujuan akhir dari pelaksanaan pelayanan publik ini yaitu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, dimana salah satu indikator penting dalam hal pelayanan publik yang terkadang masih luput dari perhatian yaitu penglibatan aktif masyarakat sebagai pengawas dari pelayanan publik itu sendiri guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik. Dan perlu juga diperhatikan terkait dengan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik, dimana pemerintah memiliki tanggungjawab untuk memastikan kebutuhan dan aspirasi warga negara menjadi prioritas utama. Dalam hal ini masyarakat tidak hanya menjadi penerima dari pelayanan publik, tetapi juga pengawas dari pelayanan publik tersebut, dimana pengawasan tersebut diwujudkan dalam bentuk laporan yang diajukan kepada Ombudsman apabila terdapat dugaan maladministrasi yang terjadi.

## METODE

Dalam melakukan penelitian hukum terdapat dua jenis penelitian, yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang menggunakan sumber data sekunder atau data yang diperoleh melalui bahan-bahan kepustakaan.<sup>3</sup>

Di sisi lain, penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum positif tidak tertulis mengenai perilaku anggota masyarakat dalam hubungan hidup bermasyarakat.<sup>4</sup> Untuk memperoleh, mengumpulkan serta menganalisis hal-hal yang berkaitan dengan data yang sifatnya ilmiah, maka harus diperlukan suatu metode agar dapat menjadi susunan yang konsisten dan sistematis. Ilmu hukum pada dasarnya adalah menghimpun dan mensistematisasi bahan-bahan hukum dan memecahkan masalah-masalah.<sup>5</sup> Penelitian di bidang hukum adalah semua usaha untuk menemukan jawaban terhadap suatu permasalahan, yakni suatu keadaan yang menunjukkan atau mengesankan adanya kesenjangan antara kenyataan dan yang diharapkan (*das sein dan das sollen*).<sup>6</sup> Berdasarkan hal tersebut, maka perlu diadakannya penelitian untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian Yuridis Normatif yaitu penelitian hukum doktrinal,<sup>7</sup> peneliti menelaah bahan hukum baik primer, sekunder, maupun tersier untuk menjawab permasalahan yang menjadi fokus penelitian dikarenakan permasalahan yang peneliti bahas terkait dengan Kepastian dan Kejelasan serta Fungsi Utama dari Lembaga Ombudsman dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan akuntabel.

Adapun tahap-tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Penelitian kepustakaan, yakni dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan atau literatur yang berhubungan dengan permasalahan penelitian guna mendapatkan bahan hukum:

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan yang mempunyai kekuatan mengikat seperti norma dasar maupun peraturan perundang undangan yang terkait dengan penelitian ini, yaitu Undang - Undang.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum yang dimaksud disini tidak mengikat, yang terdiri dari buku-buku, makalah, hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini dan artikel dari surat kabar serta internet;

<sup>2</sup> Reza Tri Wahyuni, Shinta Amelia dan Tukiman. "Peran Ombudsman RI dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia". Jurnal Sosial Ekonomi dan Politik 01 No 01 (2020) Hlm. 22.

<sup>3</sup> Mukti Fajar ND dan Yulianto Achamd, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum, Normatif dan Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Belajar, hlm. 154.

<sup>4</sup> Abdulkabir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm.155.

<sup>5</sup> Sudikno Mertokusumo, 2011, *Kapita Selekta Ilmu Hukum*, Liberty, Yogyakarta, hlm. 129

<sup>6</sup> Bagir Manan, 1999, Penelitian di Bidang Hukum, Jurnal Puslitbangkum, Pusat Penelitian Perkembangan Hukum Lembaga Penelitian Universitas Padjajaran Bandung hlm. 2

<sup>7</sup> Soetandyo Wingiosoebroto, 2002, Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya, ELSA-HUMA, Jakarta, hlm. 146-147

c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang sifatnya melengkapi kedua bahan hukum diatas, terdiri dari kamus hukum, kamus besar Bahasa Indonesia, kamus besar bahasa Inggris dan ensiklopedia.

Peneliti melaksanakan penelitian dengan cara mengkaji bahan hukum untuk mendapatkan data-data mengenai Kepastian Hukum, yang kemudian diolah dan dipelajari serta terperinci dan berkesinambungan dengan teori-teori yang dipakai untuk kemudian dibandingkan dengan kenyataan dilapangan.

Penelitian ini, akan diteliti mengenai data sekunder dan data primer dengan demikian ada dua kegiatan utama yang dilakukan dalam melaksanakan penelitian ini, yaitu studi kepustakaan (*Library Research*).

Studi kepustakaan yaitu suatu teknik pengumpulan data yang digunakan melalui data tertulis. Penulis melakukan penelitian terhadap dokumen yang erat kaitannya, dengan objek penelitian untuk mendapatkan landasan teoritis dan untuk memperoleh informasi.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Kualitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam (*in-depth analysis*), yaitu mengkaji masalah secara kasus per kasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Tujuan dari metodologi ini bukan suatu generalisasi tetapi pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah yang sedang dikaji. Bahan penelitian yang sudah terkumpul akan dianalisis sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu akan di komparasi kan dengan kenyataan yang ada pada praktiknya.

Teknik pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan Pendekatan Peraturan Perundang-Undangan. Pendekatan ini dilakukan dengan cara mengkaji beberapa Peraturan-Perundang-Undangan yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang sedang diangkat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara teoritis Lembaga negara independent dimulai dari kehendak negara untuk membuat Lembaga negara baru yang diberi otoritas dan dan dibiayai oleh negara tanpa harus menjadi pegawai negara. Secara umum Lembaga independent memiliki fungsi utama yakni mengakomodir dinamika kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara. Dalam proses penyelenggaraan negara yang didasarkan pada paradigma pemerintahan yang baik. Menurut Zainal Arifin Mochtar dalam buku Lembaga negara indepen mengemukakan tujuh ciri Lembaga negara independent yaitu :

1. bukan cabang kekuasaan utama,
2. pemilihan pimpinan dengan seleksi,
3. pemilihan dan pemberhentian berdasar aturan,
4. proses deliberasi kuat,
5. kepemimpinan kolektif dan kolegial,
6. kewenangan devolutif untuk mengatur sendiri dan
7. legitimasi dari undang-undang.

Berdasarkan ciri-ciri tersebut diatas maka Zainal A. Mochtar menetapkan tujuh Lembaga independent yaitu Komisi Nasional Hak Asasi Manusia, Komisi Penyiaran Indonesia, Komisi Pemilihan Indonesia, Dewan Pers, Komisi Ombudsman, Komisi Pemberantasan Korupsi dan Komisi Yudisial.

Indonesia resmi mendirikan Lembaga Ombudsman pada tanggal 20 Maret 2000 yang ditandai dengan terbentuknya Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 (Kepres) Tahun 2000 pada masa pemerintahan Abdulrahman Wahid didirikan. Sistem regulasi telah memasuki tahap baru. Ombudsman merupakan badan independent yang berfungsi sebagai lembaga pengawas eksternal terhadap penyelenggara pelayanan publik, yang merupakan tugas dan tanggung jawab penyelenggara negara dan pemerintahan pusat dan daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh badan publik nasional/daerah (BUMN/BUMD), dan penyelenggara Negara milik Badan Hukum (BHMN) serta lembaga swasta atau perseorangan yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu, yang sebagian atau seluruhnya didanai dari anggaran belanja negara/daerah (APBN/APBD). Ombudsman melaksanakan tugasnya tanpa campur tangan pihak berwenang lainnya. Pelaksanaan pengawasan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia di dasarkan pada Undang- undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pengawasan pada dasarnya adalah tentang menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan atau penyimpangan terhadap tujuan yang ingin dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu kebijakan yang telah dirumuskan agar dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta mencapai tujuan perencanaan. Padahal, pengawasan menciptakan suatu kegiatan yang berkaitan erat dengan menentukan

atau mengevaluasi seberapa baik suatu pekerjaan dilakukan. Pengawasan juga dapat mendeteksi pelaksanaan kebijakan pimpinan dan derajat penyimpangan dalam pelaksanaan kerja. Pengawasan, atau pengendalian dalam bahasa Inggris, mengacu pada kegiatan yang bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan dilaksanakan sesuai dengan rencana. Jika dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan pemerintah, pengawasan dapat diartikan sebagai kegiatan yang bertujuan untuk memastikan bahwa tindakan lembaga pemerintah/administratif telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Konstitusi, pengawasan adalah kegiatan yang menjamin terselenggaranya penyelenggaraan negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam sistem pemerintahan di Indonesia pengawasan dapat dilakukan oleh lembaga-lembaga diluar organ pemerintahan yang diawasi (pengawasan eksternal) dan dapat pula dilakukan oleh lembaga-lembaga dalam lingkungan pemerintahan itu sendiri (pengawasan internal). Pengawasan yang bersifat eksternal dilakukan oleh lembaga - lembaga Negara seperti Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Mahkamah Agung dan lembaga-lembaga peradilan dibawahnya. Pengawasan eksternal ini juga dilakukan oleh masyarakat, yang dapat dilakukan oleh orang perorangan, kelompok masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan media massa (pers).<sup>8</sup> Perbuatan tercela yang dilakukan oleh aparat pemerintah tendensinya akan menimbulkan kerugian bagi pihak yang terkena perbuatan tersebut. Demi keadilan perbuatan yang demikian ini pasti tidak dikehendaki adanya. Menyadari hal ini, Negara selalu akan berusaha untuk mengendalikan aparatnya jangan sampai melakukan perbuatan yang tercela ini. Sehubungan dengan ini, diadakanlah suatu sistem pengawasan (*control system*) terhadap perbuatan aparat pemerintahan dengan tujuan untuk menghindari terjadinya perbuatan yang merugikan masyarakat, setidaknya menekan seminimal mungkin terjadinya perbuatan tersebut.<sup>9</sup>

Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Sedangkan tujuan utama sektor publik adalah pemberian pelayanan publik namun tidak berarti organisasi sektor publik sama sekali tidak memiliki tujuan yang bersifat finansial akan tetapi hal tersebut berbeda baik secara filosofis konseptual dan operasional dengan tujuan profitabilitas pada sektor swasta. Tujuan finansial pada sektor swasta diorientasikan pada maksimasi laba untuk memaksimalkan kesejahteraan pemegang saham, sedangkan pada sektor publik tujuan finansial lebih pada maksimasi pelayanan publik karena untuk memberikan pelayanan publik diperlukan dana.<sup>10</sup>

Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengembangkan standar pelayanan dan mempublikasikannya sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah upaya yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat wajib yang harus dipatuhi oleh penyedia dan/atau penerima layanan. Jika konsep pengawasan dalam sistem pengawasan Indonesia dikaitkan dengan konsep pengawasan yang dilakukan oleh ombudsman, maka jelaslah bahwa pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang dilakukan oleh ombudsman merupakan salah satu bentuk pengawasan eksternal. Hal ini bersifat represif karena pengawasan dilakukan oleh instansi selain instansi yang diawasi atau instansi pemerintah, dan pengawasan oleh ombudsman pada dasarnya didasarkan pada pengawasan masyarakat yang kemudian diawasi lebih lanjut oleh ombudsman. Pengawasan ini dilakukan untuk mengatasi pengaduan masyarakat terhadap maladministrasi yang dilakukan pejabat publik. Oleh karena itu, pengawasan Ombudsman merupakan upaya menindaklanjuti pelanggaran tersebut atau menegakkan hukum. Peraturan ini bukan merupakan peraturan preventif dan dirancang untuk mencegah tindakan yang tidak sesuai dengan hukum. Pengawasan Ombudsman bermuara pada rekomendasi Ombudsman kepada pejabat publik yang melakukan penyimpangan atau penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ombudsman, sebagai badan pengawas independen, memainkan peran penting dalam memastikan akuntabilitas, transparansi, dan daya tanggap pemerintah. Dengan memantau pelaksanaan kebijakan publik dan menangani pengaduan masyarakat, ombudsman membantu menciptakan lingkungan yang kondusif bagi tata kelola pemerintahan yang baik. Melalui intervensi dan rekomendasi berdasarkan prinsip imparialitas, Ombudsman tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah tetapi juga mendorong partisipasi aktif dalam proses pembangunan. Oleh karena itu, peran Ombudsman penting dalam mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, karena membantu mengatasi kesenjangan, menjamin perlindungan hak asasi manusia, dan mendorong kebijakan

---

<sup>8</sup> Galang Asmara, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, Laksbang, Yogyakarta, 2005, hlm. 125

<sup>9</sup> Muchsan, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 2007, hlm. 36

<sup>10</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Cet. 4, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007, Hlm 19

yang inklusif dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, kehadiran ombudsman memperkuat sinergi antara pemerintah dan masyarakat dalam mencapai pembangunan berkelanjutan serta menciptakan sistem pemerintahan yang lebih baik dan jujur.

## SIMPULAN

Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik memiliki peran yang sangat krusial dalam mendukung tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) melalui penerapan good governance. Beberapa poin penting yang dapat disimpulkan adalah Ombudsman berperan aktif dalam mengawasi kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu indikator penting dalam mencapai TPB. Dengan melakukan pengawasan, Ombudsman dapat memastikan bahwa pelayanan publik berjalan efektif, efisien, dan berkeadilan, sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat. Melalui berbagai mekanisme pengawasan dan rekomendasi, Ombudsman berkontribusi dalam memperkuat penerapan prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan. Good governance yang kuat merupakan fondasi penting dalam mencapai TPB. Mendorong aparatur negara untuk lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dengan adanya pengawasan dari Ombudsman, aparatur negara akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Tidak hanya berfokus pada pengawasan, tetapi juga mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan publik dapat terus ditingkatkan dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Lebih jauh lagi yaitu membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi terkait pelayanan publik. Hal ini memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dan memastikan bahwa kebijakan publik yang diambil benar-benar berpihak pada kepentingan masyarakat. Dalam konteks pembangunan berkelanjutan, Ombudsman memiliki peran yang sangat penting sebagai pengawal *good governance*. Dengan terus memperkuat peran dan fungsinya, Ombudsman dapat berkontribusi signifikan dalam mewujudkan masyarakat yang lebih adil, sejahtera, dan berkelanjutan.

## REFERENCE

- Abdulkabir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm.155.
- Bagir Manan, 1999, Penelitian di Bidang Hukum, Jurnal Puslitbangkum, Pusat Penelitian Perkembangan Hukum Lembaga Penelitian Universitas Padjajaran Bandungn hlm. 2
- Galang Asmara, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, Laksbang, Yogyakarta, 2005, hlm. 125
- Muchsan, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 2007, hlm. 36
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achamd, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum, Normatif dan Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Belajar, hlm. 154.
- Prasetyo, Eko dkk. 2003. *Ombudsman Daerah: Mendorong Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih*. Yogyakarta: PUSHAM UII. Hlm. 18
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Cet. 4, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007, Hlm 19
- Reza Tri Wahyuni, Shinta Amelia dan Tukiman. "Peran Ombudsman RI dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia". Jurnal Sosial Ekonomi dan Politik 01 No 01 (2020) Hlm. 22.
- Soetandyo Wingjosoebroto, 2002, Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya, ELSA-HUMA, Jakarta, hlm. 146-147
- Sudikno Mertokusumo, 2011, *Kapita Selekta Ilmu Hukum*, Liberty, Yogyakarta, hlm. 129