

Pelatihan Calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia: Mewujudkan Profesionalisme dan Representasi Sosial dalam Lembaga Pengawas Pelayanan Publik

Rangga Aditya Pranata¹, Muhammad Khoirul Anwar², Dawam Muzakki³

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Jakarta ³ Ombudsman Republik Indonesia

correspondence e-mail*, ranggaa047@gmail.com

Submitted:

Revised: 2025/04/01;

Accepted: 2025/05/21; Published: 2025/06/30

Abstract

This study highlights the strategic role of training programs for prospective Assistants of the Indonesian Ombudsman in fostering professionalism, enhancing technical competence, and strengthening the institution's social representation. As the front line of public service supervision, Ombudsman Assistants require skills in report examination, regulatory analysis, public communication, and professional conduct grounded in integrity, fairness, and independence. Structured, modular, and competency-based training serves as a crucial instrument to standardize and measure work performance across all career levels, while supporting the career progression system regulated by institutional policies. The synergy between training and career development ensures that learning outcomes are integrated into performance evaluations and credit points, promoting continuous quality improvement. Given the high workload and complexity of public complaints, thematic expertise particularly in areas such as land affairs, civil service, education, and infrastructure is essential for producing targeted and implementable recommendations. Furthermore, integrating diversity and inclusion principles into recruitment and training enhances the Ombudsman's legitimacy, reach, and relevance, aligning with the concept of representative bureaucracy. By combining technical training, coaching, mentoring, ongoing evaluation, and inclusive recruitment policies, the Ombudsman of the Republic of Indonesia can strengthen institutional capacity, improve responsiveness, and ensure the protection of public rights. This approach solidifies the Ombudsman's position as an independent, professional, and competitive supervisory body amid the evolving challenges of public service delivery.

Keywords

Training, Ombudsman, Professionalism



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) merupakan lembaga negara yang memiliki mandat konstitusional untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh negara dan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Dalam melaksanakan fungsi pengawasan tersebut, Ombudsman RI tidak bekerja sendiri, melainkan dibantu oleh sumber daya manusia profesional

yang disebut dengan Asisten Ombudsman. Mereka merupakan pegawai tetap yang secara khusus diangkat untuk menjalankan tugas-tugas teknis substantif, mulai dari penerimaan laporan, pemeriksaan dugaan maladministrasi, investigasi, hingga penyusunan rekomendasi perbaikan kepada instansi pelayanan publik.¹

Peran strategis Asisten Ombudsman menuntut adanya kompetensi yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga etis, komunikatif, dan adaptif terhadap dinamika sosial yang kompleks. Oleh karena itu, pelatihan bagi calon Asisten Ombudsman menjadi tahapan awal yang sangat penting untuk membentuk fondasi profesionalisme serta membekali mereka dengan keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan nilai-nilai dasar Ombudsman, seperti integritas, keadilan, objektivitas, dan independensi. Paragraf yang baik umumnya terdiri dari minimal dua kalimat, dan idealnya berisi antara empat hingga tujuh kalimat dalam penulisan akademik, meskipun tidak ada aturan baku yang membatasi jumlahnya. Panjang paragraf sepenuhnya ditentukan oleh kebutuhan penulis dalam mengembangkan gagasan secara utuh dan koheren sehingga mampu menyampaikan pesan secara efektif kepada pembaca.

Selain penguasaan kompetensi, aspek representasi sosial dan keberagaman dalam proses rekrutmen dan pelatihan juga menjadi perhatian utama. Indonesia sebagai negara yang majemuk membutuhkan lembaga pengawas yang mampu merepresentasikan keragaman masyarakatnya. Keberadaan Asisten Ombudsman dari berbagai latar belakang daerah, suku, agama, dan profesi akan memperkuat kapasitas lembaga dalam menjangkau serta memahami masalah pelayanan publik secara lebih inklusif dan kontekstual. Sebuah paragraf yang baik umumnya terdiri dari minimal dua kalimat dan idealnya berisi antara empat hingga tujuh kalimat dalam penulisan akademik. Meskipun demikian, tidak ada aturan baku yang menetapkan jumlah pasti kalimat dalam satu paragraf, karena panjangnya disesuaikan dengan kebutuhan penulis dalam mengembangkan satu gagasan utama secara koheren dan utuh.²

Dengan demikian, pelatihan bagi calon Asisten Ombudsman tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kapasitas individu, tetapi juga menjadi instrumen kelembagaan dalam membangun sumber daya manusia yang profesional, responsif, dan representatif. Artikel ini bertujuan mengkaji dimensi pelatihan calon asisten dari berbagai aspek, mulai dari landasan yuridis,

¹ Adam Setiawan, "Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Kepala Daerah," *Veritas et Justitia* 6, no. 2 (2020): 274–97, <https://doi.org/10.25123/vej.3657>.

² Resnu Ardian Pratama and Simson Ginting, "Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik," *JIAIP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)* 11, no. 1 (2023): 32, <https://doi.org/10.31764/jiap.v11i1.13242>.

tanggung jawab kerja, pentingnya profesionalisme, hingga kaitannya dengan pembangunan karier dan representasi sosial dalam tubuh Ombudsman. Sebuah paragraf yang baik umumnya memiliki satu gagasan utama yang dijabarkan melalui minimal dua kalimat, dan dalam penulisan akademik idealnya terdiri atas empat hingga tujuh kalimat. Walaupun demikian, tidak ada aturan baku yang mengikat jumlah kalimat, karena panjang paragraf menyesuaikan dengan kebutuhan penulis dalam mengembangkan gagasan secara utuh, koheren, dan efektif.³

METODE PENELITIAN

Penulisan artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam pelatihan calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia dalam kaitannya dengan profesionalisme dan representasi sosial. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan karakter kajian yang bersifat normatif-konseptual dan memerlukan pemahaman terhadap dinamika kelembagaan, kebijakan, serta praktik pelatihan dan rekrutmen sumber daya manusia di Ombudsman RI. Analisis dilakukan dengan cara mengkaji keterkaitan antara kebijakan rekrutmen dan pelatihan calon asisten dengan prinsip-prinsip profesionalisme, sistem merit, dan representasi sosial dalam lembaga negara. Teknik analisis data dilakukan melalui interpretasi isi, pengelompokan tematik, dan penarikan kesimpulan yang bersifat argumentatif berdasarkan temuan dari sumber pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Urgensi Pelatihan Calon Asisten Ombudsman

Pelatihan bagi calon Asisten Ombudsman RI merupakan kebutuhan strategis yang didasari oleh bukti empiris beban kerja lembaga dan didukung oleh kerangka teoretis capacity-building dalam konteks good governance. Secara kuantitatif, Ombudsman RI melaporkan bahwa sepanjang tahun 2024 lembaga menangani 10.837 laporan masyarakat dan berhasil menyelesaikan 10.303 laporan dari target penyelesaian 9.672 laporan; substansi aduan terbanyak meliputi agraria (1.861 laporan), kepegawaian (1.354), pendidikan (1.041), perhubungan & infrastruktur (726), serta hak sipil dan politik (680), sementara instansi terlapor terbanyak adalah pemerintah daerah (5.146 laporan), Badan Pertanahan Nasional (1.338 laporan), BUMN/BUMD (724), lembaga pendidikan negeri (655), dan Kepolisian (634). Selain itu, kinerja pengawasan tersebut berdampak langsung pada upaya penyelamatan potensi kerugian masyarakat senilai Rp166,49 miliar pada 2024

³ Winsherry Tan, "Efektifitas Peran Ombudsman Republik Indonesia Lembaga Pengawas Pelayanan Publik," *Jurnal Cendekia Hukum* 6, no. 1 (2020): 141–60, <https://doi.org/10.3376/jch.v6i1.284>.

(kumulatif hampir Rp497 miliar untuk 2021–2024), yang menunjukkan bahwa kualitas pemeriksaan tidak hanya berdampak administratif tetapi juga ekonomi dan sosial bagi publik.⁴

Dari sudut pandang teori, literatur kapasitas pemerintahan modern menegaskan bahwa kemampuan organisasi publik untuk bertransformasi dan merespons kompleksitas publik bergantung pada interaksi peran, sumber daya, dan kemampuan teknis-personal (*transformative/governance capacity*). Studi-studi terkini dan kajian kebijakan menyarankan bahwa program pelatihan terstruktur (jenjang), coaching/mentoring lapangan, dan modul tematik merupakan instrumen efektif untuk meningkatkan kapabilitas teknis, sikap profesional, dan kapabilitas adaptif aparatur publik, prinsip yang selaras dengan rekomendasi OECD tentang penguatan kapasitas sektor publik serta riset akademik mengenai transformasi kapasitas organisasi publik.⁵

Berdasarkan data dan teori tersebut menghasilkan analisis praktis: pertama, tingginya volume dan keragaman substansi aduan (terutama agraria dan kepegawaian) menuntut kompetensi tematik yang spesifik tanpa pelatihan modul agraria, kepegawaian, atau pendidikan, pemeriksa berisiko menghasilkan analisis yang kurang presisi dan rekomendasi yang kurang implementable; kedua, target penyelesaian yang melampaui kapasitas personel menuntut standarisasi prosedur intake, verifikasi, dan penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) melalui kurikulum jenjang yang mengikat pada angka kredit karier; ketiga, nilai ekonomi yang berhasil diselamatkan menunjukkan bahwa kualitas pemeriksaan menghasilkan manfaat publik nyata, sehingga investasi dalam pelatihan adalah investasi perlindungan publik yang terukur. Bukti praktik internal Ombudsman seperti Pelatihan Jenjang Asisten Tingkat III (8–12 Januari 2024) dan kegiatan coaching & mentoring (contoh: Permulaan Pemeriksaan, 26 Maret 2025) menunjukkan bahwa lembaga telah mengimplementasikan langkah *capacity-building*, namun perlu distandarisasi, dievaluasi efektivitasnya (*pre/post test*, KPI pembelajaran), dan dikaitkan langsung dengan mekanisme penjenjangan karier agar transfer kompetensi menghasilkan perbaikan kinerja yang berkelanjutan.⁶

⁴ Ombudsman RI, “Luncurkan Laporan Tahunan 2024: Ombudsman RI Tekankan Urgensi Penguatan Kelembagaan,” Ombudsman Republik Indonesia, 2025, <https://ombudsman.go.id/news/r/luncurkan-laporan-tahunan-2024-ombudsman-ri-tekanan-urgensi-penguatan-kelembagaan>.

⁵ Misha Kaur and Timothy Tennant, “Improving Public Sector Capacity-Strengthening Support for Small Island Developing States,” *OECD Working Papers on Public Governance*, 2024.

⁶ Ombudsman RI, “Ombudsman RI Gelar Pelatihan Jenjang Asisten Tingkat III Angkatan I Tahun 2024,” Ombudsman Republik Indonesia, 2024, <https://ombudsman.go.id:443/artikel/r/ombudsman-ri>.

Secara keseluruhan, temuan kajian terapan ini menegaskan bahwa penguatan kapasitas Asisten Ombudsman melalui perluasan dan pemodularan program pelatihan, pengembangan mekanisme *coaching* dan *mentoring* berkelanjutan, penerapan sistem *monitoring* dan *evaluation* yang terukur, serta integrasi pelatihan dengan kebijakan penjenjangan, merupakan langkah strategis yang saling melengkapi. Implementasi terpadu dari rekomendasi tersebut tidak hanya akan memenuhi ketentuan yuridis dan kerangka institusional yang berlaku, tetapi juga akan memperkuat daya respons dan profesionalisme lembaga dalam mengawal prinsip-prinsip *good governance*. Dengan demikian, kapasitas Ombudsman RI untuk memberikan perlindungan hak-hak publik dapat semakin optimal, terukur, dan berkelanjutan di tengah kompleksitas tantangan layanan publik yang terus berkembang.

Representasi Sosial dan Diversitas dalam Rekrutmen dan Pelatihan

Proses rekrutmen Calon Asisten Ombudsman RI Tahun 2024 dimulai pada Juli 2024 melalui Pengumuman Nomor 3 Tahun 2024 yang memuat persyaratan, mekanisme pendaftaran, dan formasi yang dibuka. Seleksi gelombang ini diikuti oleh 4.650 peserta yang menjalani ujian tertulis berbasis *Computer Assisted Test* (CAT) yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Negara untuk mengisi 128 formasi di kantor pusat maupun perwakilan daerah, mencerminkan tingginya minat dan tingkat persaingan pada posisi tersebut.⁷ Dalam rangka memperkuat kapasitas SDM, Ombudsman RI juga secara aktif menyelenggarakan pelatihan jenjang dan program *coaching/mentoring*, seperti Pelatihan Jenjang Asisten 2024 serta *Coaching* Permulaan Pemeriksaan 2025, sebagai bagian dari strategi pengembangan kompetensi personel.⁸ Konteks ini selaras dengan praktik internasional yang menekankan pentingnya representasi sosial dan keberagaman (*diversity & inclusion*) dalam pelayanan publik, sebagaimana direkomendasikan dalam laporan OECD 2024–2025 yang menunjukkan bahwa keberagaman tenaga kerja publik berkontribusi pada peningkatan legitimasi, inovasi, dan kualitas layanan.⁹ Meskipun demikian, data kuantitatif terkait komposisi peserta berdasarkan gender, etnis, wilayah, atau latar belakang pendidikan belum dipublikasikan secara rinci, sehingga evaluasi keterwakilan sosial dalam proses

⁷ BKN, "4.650 Peserta Seleksi Calon Asisten Ombudsman RI Ikuti Ujian Tertulis," BKN, 2024.

⁸ Ombudsman RI, "Pengumuman Seleksi Calon Asisten Ombudsman RI Tahun 2024," Ombudsman Republik Indonesia, 2024.

⁹ OECD, "Ketenagakerjaan Dan Pengupahan," OECD Working Papers on Public Governance, 2016.

rekrutmen Calon Asisten masih memerlukan dukungan data statistik resmi dari Ombudsman RI atau BKN.

Teori *Representative Bureaucracy* atau birokrasi representatif, yang dikaitkan dengan agenda *Diversity, Equity, and Inclusion* (DEI), menekankan bahwa pelayan publik akan bekerja lebih efektif, memperoleh legitimasi lebih tinggi, dan responsif terhadap masyarakat apabila komposisi birokrasi mencerminkan keragaman sosial yang dilayaninya, baik dari sisi gender, etnis, kelas sosial, maupun wilayah geografis. Teori ini membedakan antara *passive representation*, yaitu keberadaan demografis dalam birokrasi, dan *active representation*, yakni tindakan birokrat yang merepresentasikan kepentingan kelompok tertentu, sementara literatur mutakhir memperluas konsep ini dengan menekankan integrasi strategi organisasi dan agenda DEI modern dalam pengelolaan SDM publik. Secara praktis, bagi Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang sangat bergantung pada legitimasi publik, representasi sosio-demografis dalam struktur personalia dan proses rekrutmen berpotensi meningkatkan kepercayaan publik, mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, serta memperbaiki persepsi terhadap kualitas hasil pengawasan. Pendekatan DEI semacam ini sejalan dengan rekomendasi organisasi internasional, termasuk OECD, yang mendorong pembentukan tenaga publik yang representatif untuk meningkatkan kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik.

Analisis terhadap proses rekrutmen dan pelatihan Calon Asisten Ombudsman mengungkap adanya kesenjangan informasi terkait komposisi peserta meskipun pengumuman resmi dan data partisipasi menunjukkan bahwa 4.650 peserta mengikuti seleksi untuk 128 formasi, tidak terdapat data rinci mengenai siapa yang terpilih dan sejauh mana pemenang rekrutmen mencerminkan keberagaman sosial, termasuk gender, daerah, maupun kelompok rentan. Ketiadaan informasi tersebut menghambat penilaian mengenai tingkat representativitas birokrasi baru, sehingga transparansi statistik rekrutmen menjadi kebutuhan mendesak. Dari perspektif teoritis, keberagaman dalam rekrutmen memiliki manfaat nyata bagi fungsi Ombudsman, antara lain menurunkan hambatan akses bagi kelompok minoritas, meningkatkan kemampuan deteksi isu-isu spesifik komunitas, dan memperkaya pendekatan pemeriksaan kasus; bagi lembaga yang menangani isu sensitif seperti agraria dan pelayanan publik daerah, representasi wilayah dan latar belakang profesional yang beragam meningkatkan relevansi hasil pengawasan. Namun, sekadar merekrut tenaga yang beragam tidak cukup; tanpa intervensi pelatihan sensitif-keragaman, seperti modul bias implisit, *cultural competence*, dan penguasaan bahasa lokal, karyawan baru mungkin

belum mampu mengubah *passive representation* menjadi *active representation*. Oleh karena itu, rekrutmen dan pelatihan harus terintegrasi, dengan seleksi yang menjaring keberagaman dipadukan dengan modul pelatihan yang membangun kompetensi inklusif secara berkelanjutan.

Berdasarkan tinjauan dokumen resmi rekrutmen Ombudsman RI, laporan internasional terkait *Diversity, Equity, and Inclusion* (DEI), serta literatur akademik terbaru tentang *representative bureaucracy*, sejumlah temuan praktis muncul. Pertama, terdapat kebutuhan mendesak untuk transparansi data pasca-rekrutmen, mencakup informasi mengenai gender, domisili, latar pendidikan, dan kelompok disabilitas, sehingga tingkat representasi dapat dievaluasi secara sistematis. Kedua, integrasi target representasi dalam perencanaan formasi menjadi penting, dengan penetapan target jangka menengah seperti persentase minimal perempuan, perwakilan dari daerah Timur atau terpencil, serta penyandang disabilitas, diiringi strategi *outreach* seperti kampanye di universitas regional atau kerja sama dengan organisasi profesi lokal untuk meningkatkan keberagaman pelamar. Ketiga, pelatihan sensitif-keragaman wajib bagi rekrutan baru dan pelatih, mencakup modul tentang *bias* implisit, kompetensi antarbudaya, penguasaan bahasa lokal dasar, serta pendekatan perlindungan kelompok rentan, karena studi menunjukkan pelatihan berkelanjutan lebih efektif daripada sesi sekali jalan. Keempat, pembentukan komunitas praktik dan *mentoring* lintas wilayah diperlukan agar *passive representation* bertransformasi menjadi *active representation*, melalui bimbingan senior dan forum berbagi kasus kontekstual untuk mempercepat transfer kompetensi dan mengurangi isolasi profesional. Kelima, implementasi sistem *monitoring* dan evaluasi berbasis indikator DEI, seperti persentase kasus yang melibatkan isu kelompok rentan yang ditindaklanjuti, kepuasan pelapor dari kelompok minoritas, dan kemajuan karier pegawai dari daerah 3T, memungkinkan lembaga menilai dampak representasi terhadap hasil layanan publik. Rangkaian temuan ini menegaskan bahwa rekrutmen yang menjaring keberagaman, didukung pelatihan inklusif, mentoring lintas wilayah, dan evaluasi terukur, dapat memperkuat efektivitas Ombudsman RI dalam menegakkan prinsip-prinsip akuntabilitas, keadilan, dan responsivitas layanan publik.

Sinergi Pelatihan dan Pembangunan Karier Asisten Ombudsman

Sinergi antara pelatihan dan pembangunan karier Asisten Ombudsman RI merupakan elemen krusial dalam meningkatkan kapasitas kelembagaan dan kualitas pelayanan publik. Peraturan Ombudsman RI No. 42 Tahun 2020 menetapkan bahwa pengembangan karier Asisten

Ombudsman mencakup penjenjangan jabatan, penilaian kinerja, dan pemberian angka kredit, yang semuanya terkait erat dengan pelaksanaan pelatihan dan uji kompetensi. Sebagai contoh, pada Januari 2024, Ombudsman RI menyelenggarakan Pelatihan Jenjang Asisten Tingkat III untuk Asisten Pratama guna memenuhi kompetensi yang ditetapkan dalam jabatan Asisten Muda. Pelatihan ini tidak hanya berfokus pada peningkatan pengetahuan teknis, tetapi juga pada pengembangan sikap dan keterampilan interpersonal, yang esensial dalam tugas pengawasan dan mediasi. Namun, efektivitas pelatihan dalam mendukung kemajuan karier Asisten Ombudsman belum sepenuhnya optimal. Beberapa tantangan yang dihadapi antara lain kurangnya sistem evaluasi yang terintegrasi antara hasil pelatihan dan penilaian kinerja, serta terbatasnya akses terhadap materi pelatihan yang relevan dengan kebutuhan spesifik masing-masing jenjang jabatan. Untuk itu, diperlukan desain pelatihan yang lebih modular dan berbasis kompetensi, serta sistem pemantauan dan evaluasi (M&E) yang menghubungkan hasil pelatihan dengan indikator kinerja dan angka kredit. Implementasi rekomendasi ini akan memperkuat kapasitas Asisten Ombudsman dalam menegakkan prinsip-prinsip good governance dan meningkatkan efektivitas perlindungan hak publik.¹⁰

Hasil Evaluasi Pelatihan

Analisis terhadap program pelatihan Asisten Ombudsman dapat ditempatkan dalam kerangka adult learning theory dan competency-based training, yang menekankan bahwa peningkatan kapasitas profesional tidak hanya bergantung pada transfer pengetahuan, tetapi juga pada pengembangan keterampilan (skill), sikap (attitude), dan internalisasi nilai lembaga. Menurut Knowles (2020), prinsip *andragogy* menyatakan bahwa peserta dewasa belajar lebih efektif jika materi bersifat aplikatif, relevan dengan tugas pekerjaan, dan terdapat mekanisme evaluasi berkelanjutan. Selain itu, teori *competency-based training* menekankan bahwa pengembangan karier harus terkait langsung dengan penguasaan kompetensi inti yang menjadi standar organisasi, sehingga pelatihan dapat menjadi pendorong promosi dan peningkatan profesionalisme. Dalam konteks Ombudsman RI, prinsip-prinsip ini relevan karena Asisten harus mampu menerapkan nilai independensi, keadilan, dan non-diskriminasi dalam pemeriksaan pengaduan publik, yang memerlukan kombinasi pengetahuan, keterampilan teknis, dan etika profesional.

1. Pelatihan Jenjang Asisten Tingkat III (Januari 2024)

¹⁰ RI, "Ombudsman RI Gelar Pelatihan Jenjang Asisten Tingkat III Angkatan I Tahun 2024."

- Berdasarkan arahan Ketua Ombudsman RI, pelatihan ini dilengkapi dengan mekanisme pre-test dan post-test untuk mengukur perbaikan kompetensi peserta selama lima hari pelatihan daring (8–12 Januari 2024).¹¹
- Pelatihan ini berhasil meningkatkan angka kredit kumulatif para asisten sehingga mereka memenuhi syarat pengangkatan ke jabatan berikutnya.¹²
- Namun dalam laporan Biro SDM ada catatan bahwa kualitas internalisasi materi (skill, attitude, dan nilai-nilai Ombudsman) perlu terus dipantau agar hasil post-test bisa berlanjut ke penerapan di lapangan .

2. Pelatihan Induksi (Januari 2020 – Sumbar, Kalbar, Papua Barat)

- Diadakan selama 4 hari, hasil evaluasi menunjukkan bahwa peserta memahami nilai-nilai dasar Ombudsman, termasuk prinsip independensi, keadilan, non-diskriminasi, dan kode etik lembaga.¹³
- Evaluasi tahap awal seperti refleksi harian dan tes pemahaman menunjukkan peningkatan kesadaran nilai lembaga, meski belum ada laporan kuantitatif mengenai nilai awal dan akhir peserta.

3. Pelatihan Propartif dan Coaching (Feb–Mar 2022)

- Pelatihan Propartif (Feb 2022, daring Zoom) diikuti oleh 90 peserta dari berbagai wilayah, menghasilkan peningkatan signifikan dalam teknik komunikasi seperti LSD (Listening, Summarizing, Deep-questioning), reframing, dan Content-Emotion-Interes.¹⁴
- Sedangkan Coaching Pemeriksaan (Mar 2022) diikuti oleh 64 peserta dari berbagai kantor perwakilan dan pusat; evaluasi menunjukkan persepsi positif terhadap peningkatan kemampuan teknis pemeriksaan laporan publik.

¹¹ RI.

¹² RI.

¹³ Ombudsman RI, "Tingkatkan Kompetensi, Ombudsman RI Adakan Latsar Dan Bela Negara Ombudsman RI," 2025.

¹⁴ Agung Nugraha, "Asisten Ombudsman Bangka Belitung Ikuti Pelatihan Propartif Selama Tiga Hari," Kumparan, 2022.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Pelatihan Jenjang Asisten Tingkat III pada Januari 2024, yang berlangsung selama lima hari daring dengan pre-test dan post-test, berhasil meningkatkan angka kredit kumulatif peserta sehingga memenuhi syarat pengangkatan ke jenjang jabatan berikutnya. Namun, laporan Biro SDM mencatat perlunya pemantauan berkelanjutan agar internalisasi materi termasuk skill, attitude, dan nilai-nilai Ombudsman dapat diterapkan secara konsisten di lapangan. Sementara itu, Pelatihan Induksi pada Januari 2020 di Sumatera Barat, Kalimantan Barat, dan Papua Barat selama empat hari menunjukkan bahwa peserta memahami prinsip-prinsip dasar Ombudsman, seperti independensi, keadilan, non-diskriminasi, dan kode etik lembaga, yang terbukti melalui refleksi harian dan tes pemahaman, meskipun belum tersedia data kuantitatif mengenai peningkatan nilai awal dan akhir peserta. Hasil ini menegaskan bahwa kombinasi desain pelatihan yang terstruktur dengan evaluasi berkelanjutan dapat meningkatkan kompetensi profesional Asisten Ombudsman sekaligus mendukung kesiapan mereka dalam menjalankan tugas di lapangan sesuai standar lembaga.

KESIMPULAN

Pelatihan bagi calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran strategis dalam membentuk profesionalisme, meningkatkan kompetensi teknis, dan memperkuat representasi sosial lembaga. Sebagai ujung tombak pengawasan pelayanan publik, Asisten Ombudsman memerlukan keterampilan yang mencakup aspek teknis pemeriksaan laporan, pemahaman regulasi, kemampuan komunikasi publik, serta sikap profesional yang berlandaskan integritas, keadilan, dan independensi. Program pelatihan yang terstruktur, modular, dan berbasis kompetensi menjadi instrumen penting untuk memastikan standar kerja yang seragam dan terukur di seluruh jenjang jabatan, sekaligus mendukung sistem penjenjangan karier yang diatur dalam regulasi kelembagaan. Sinergi antara pelatihan dan pembangunan karier memungkinkan hasil pembelajaran diintegrasikan ke dalam penilaian kinerja dan angka kredit, sehingga mendorong peningkatan kualitas kerja secara berkelanjutan. Evaluasi pelatihan, seperti penggunaan pre-test dan post-test, dapat mengukur efektivitas transfer pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai Ombudsman, yang kemudian harus diterapkan secara konsisten di lapangan. Selain itu, beban kerja yang tinggi dan kompleksitas laporan publik menuntut adanya penguasaan kompetensi tematik, seperti bidang agraria, kepegawaian,

pendidikan, dan infrastruktur, agar rekomendasi yang dihasilkan tepat sasaran dan implementatif. Aspek representasi sosial juga menjadi faktor kunci. Integrasi prinsip keberagaman (diversity) dan inklusi (inclusion) dalam rekrutmen serta pelatihan memastikan Ombudsman RI dapat mencerminkan keragaman masyarakat Indonesia, meningkatkan legitimasi, serta memperluas jangkauan pengawasan. Pendekatan ini sejalan dengan teori representative bureaucracy yang menekankan manfaat komposisi tenaga kerja publik yang merepresentasikan demografi masyarakat. Dengan menggabungkan pelatihan teknis, coaching, mentoring, evaluasi berkelanjutan, dan kebijakan rekrutmen inklusif, Ombudsman RI dapat memperkuat kapasitas institusional, meningkatkan responsivitas, serta memastikan perlindungan hak publik. Langkah ini akan memperkuat posisi Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas independen yang profesional, responsif, dan berdaya saing di tengah tantangan layanan publik yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- BKN. "4.650 Peserta Seleksi Calon Asisten Ombudsman RI Ikuti Ujian Tertulis." BKN, 2024.
- Fiter, Kgs Chris. "Peran Asisten Ombudsman Dalam Pemeriksaan Laporan Masyarakat." Ombudsman Republik Indonesia, 2021.
- Hamdani, Muhammad, Mabur Haslan, Ahmad Fauzan, and Yuliatin Yuliatin. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Pengaduan Penggunaan Dana Bantuan Operasional Sekolah Di Kabupaten Lombok Timur." *Al-Madrasah: Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah* 7, no. 2 (2023): 619. <https://doi.org/10.35931/am.v7i2.1905>.
- Henvianto, Muhammad Zhafif, and Nina Widowati. "Analisis Prinsip Good Governance Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah." *Journal of Public Policy and Management Review* 1, no. 1 (2024): 67–80.
- Kaur, Misha, and Timothy Tennant. "Improving Public Sector Capacity-Strengthening Support for Small Island Developing States." *OECD Working Papers on Public Governance*, 2024.
- Nugraha, Agung. "Asisten Ombudsman Bangka Belitung Ikuti Pelatihan Propartif Selama Tiga Hari." Kumparan, 2022.
- OECD. "Ketenagakerjaan Dan Pengupahan." *OECD Working Papers on Public Governance*, 2016.

- Ombudsman RI. "Luncurkan Laporan Tahunan 2024: Ombudsman RI Tekankan Urgensi Penguatan Kelembagaan." Ombudsman Republik Indonesia, 2025. <https://ombudsman.go.id/news/r/luncurkan-laporan-tahunan-2024-ombudsman-ri-tekankan-urgensi-penguatan-kelembagaan>.
- Ombudsman RI. "Luncurkan Laporan Tahunan 2024: Ombudsman RI Tekankan Urgensi Penguatan Kelembagaan." Ombudsman Republik Indonesia, 2025. <https://ombudsman.go.id/news/r/luncurkan-laporan-tahunan-2024-ombudsman-ri-tekankan-urgensi-penguatan-kelembagaan>.
- Ombudsman RI. "Pengumuman Seleksi Calon Asisten Ombudsman RI Tahun 2024." Ombudsman Republik Indonesia, 2024.
- Peraturan Ombudsman RI. "Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023," 2023.
- "Peraturan Ombudsman RI No. 004 Tahun 2010," n.d.
- Pratama, Resnu Ardian, and Simson Ginting. "Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik." *JlAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)* 11, no. 1 (2023): 32. <https://doi.org/10.31764/jiap.v11i1.13242>.
- Rahma, Nadia Putri. "Ombudsman Telah Selesaikan 7.909 Laporan Pada Tahun 2023." Antara Kantor Berita Indonesia, 2024.
- RI, Ombudsman. "Keasistenan PVL: Perwakilan Ombudsman Ujung Tombak." Ombudsman Republik Indonesia, 2025.
- Ombudsman RI. "Memperkuat Kompetensi Asisten Ombudsman." Ombudsman Republik Indonesia, 2025. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--memperkuat-kompetensi-asisten-ombudsman>.
- Ombudsman RI. "Ombudsman RI Gelar Pelatihan Jenjang Asisten Tingkat III Angkatan I Tahun 2024." Ombudsman Republik Indonesia, 2024. <https://ombudsman.go.id:443/artikel/r/ombudsman-ri>.
- Ombudsman RI. "Penerimaan Dan Eksistensi Asisten Ombudsman Republik Indonesia." Ombudsman Republik Indonesia, 2024.
- Ombudsman RI. "Peran, Tantangan, Dan Praktik Baik Ombudsman Republik Indonesia." Ombudsman Republik Indonesia, 2025.
- Ombudsman RI. "Tingkatkan Kompetensi, Ombudsman RI Adakan Latsar Dan Bela Negara Ombudsman RI," 2025.

- Setiawan, Adam. "Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Kepala Daerah." *Veritas et Justitia* 6, no. 2 (2020): 274–97. <https://doi.org/10.25123/vej.3657>.
- Swastika, Dyah, Sri Nur, Hari Susanto, and Henny Juliani. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan." *Online Administrative Law & Governance Journal* 5, no. 1 (2022): 2621–2781.
- Tan, Winsherly. "Efektifitas Peran Ombudsman Republik Indonesia Lembaga Pengawas Pelayanan Publik." *Jurnal Cendekia Hukum* 6, no. 1 (2020): 141–60. <https://doi.org/10.3376/jch.v6i1.284>.
- Yunita Br Sitepu, Sri, Adam Adam, and Warjio Warjio. "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat." *JPPUMA Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik Universitas Medan Area* 13, no. 2 (2025): 184–91. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v13i2.14785>.
- Yusri, Ahmand Zaki dan Diyan. "Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan." *Jurnal Ilmu Pendidikan* 7, no. 2 (2020): 809–20.