
Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Nazwa Aisyarah Rafi¹, Nadia Dewangga², Khoirul Anwar³

¹²³Universitas Muhammadiyah Jakarta

correspondence e-mail*, nazwaaisyarah@gmail.com

Submitted:

Revised: 2025/11/01;

Accepted: 2025/12/21; Published: 2026/01/14

Abstract

This study aims to analyze the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI) in improving the quality of public services and strengthening public trust in the government. In line with the importance of quality public services, this study focuses on how the Ombudsman supervises government agencies and its impact on transparency and accountability of public services. In addition, this study also explores the challenges faced by the Ombudsman in carrying out its duties. The research method used is a descriptive qualitative approach, with data collection techniques of literature studies and analysis of official Ombudsman documents. This secondary data is used to understand the role of the Ombudsman in improving the quality of public services and to analyze the influence of the Ombudsman's recommendations on government agencies. Data analysis was carried out using thematic analysis techniques to identify themes related to supervision, recommendations, and the impact of the Ombudsman on public services. The results of the study indicate that the Ombudsman of the Republic of Indonesia has a significant role in improving the quality of public services by supervising, providing recommendations, and resolving disputes between the community and government agencies. However, challenges such as limited resources, bureaucratic obstacles, and low public awareness hinder its effectiveness. Nevertheless, the Ombudsman's recommendations contribute to improving the quality of service and increasing public trust in the government.

Keywords

Ombudsman, Public, Role



© 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

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat, karena berhubungan langsung dengan kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik yang efisien, adil, dan transparan, agar masyarakat dapat merasakan manfaatnya dengan maksimal. Namun, dalam praktiknya, masih sering ditemukan berbagai masalah dalam pelayanan publik, seperti adanya pungutan liar (pungli), penyalahgunaan wewenang, keterlambatan pelayanan, dan ketidakadilan yang

merugikan masyarakat. Semua masalah ini menciptakan ketidakpercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah dan merusak kualitas pelayanan yang seharusnya diterima oleh publik¹.

Untuk itu, dibutuhkan sebuah lembaga yang berfungsi untuk mengawasi dan memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam hal ini adalah Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Ombudsman RI didirikan untuk mengawasi jalannya pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara negara, serta menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait masalah pelayanan publik. Ombudsman bertugas untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya berkualitas, tetapi juga memenuhi prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas².

Sejak pembentukannya, Ombudsman RI telah berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki sistem yang ada. Namun, tantangan yang dihadapi Ombudsman dalam menjalankan tugasnya cukup besar. Keterbatasan sumber daya, hambatan dari instansi pemerintah, serta rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya peran Ombudsman menjadi beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitasnya. Oleh karena itu, perlu adanya pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana Ombudsman dapat memperkuat kepercayaan publik melalui pengawasan dan penyelesaian masalah pelayanan publik³.

Artikel ini akan membahas peran Ombudsman Republik Indonesia dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah, tantangan yang dihadapi oleh Ombudsman, serta bagaimana lembaga ini berkontribusi dalam menciptakan pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel⁴.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali dan menganalisis peran Ombudsman Republik Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam, yaitu peran dan

¹ Subaida Paus Paus, Dwi Pratiwi Markus, dan Anggun Kirana, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pegawai Negeri Sipil Dalam Sistem Kepegawaian Indonesia," *Media of Law and Sharia* 6, no. 2 (27 Maret 2025), <https://doi.org/10.18196/mls.v6i2.354>.

² Nurfaika Ishak, "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia," *Mulawarman Law Review* 7, no. 1 (30 Juni 2022): 71–88, <https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834>.

³ Muhammad Zhafif Henvianto dan 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 (24 Desember 2024): 67–80, <https://doi.org/10.14710/jppmr.v1i1.48754>.

⁴ Dyah Swastika, Sri Nurhari Susanto, dan Henny Juliani, "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan," *Administrative Law and Governance Journal* 5, no. 1 (9 Juni 2022): 21–38, <https://doi.org/10.14710/alj.v5i1.21-38>.

efektivitas Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai peran Ombudsman dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Mekanisme Pengaduan Masyarakat dan Penyelesaian Masalah

1. Prosedur Pengaduan

Mekanisme pengaduan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI) merupakan langkah penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak untuk mengadukan berbagai masalah yang terkait dengan pelayanan yang buruk, ketidakadilan, atau pelanggaran terhadap hak-hak mereka. Prosedur pengaduan dimulai ketika masyarakat melaporkan keluhan atau masalah yang mereka alami. Ombudsman menyediakan beberapa saluran untuk menerima pengaduan, baik secara langsung, melalui surat, telepon, email, maupun platform digital yang dapat diakses melalui website resmi Ombudsman⁵.

Pengaduan dapat diajukan oleh individu atau kelompok yang merasa dirugikan oleh tindakan penyelenggara negara atau lembaga publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang diatur oleh hukum. Ombudsman menerima berbagai macam jenis pengaduan, termasuk namun tidak terbatas pada:

1) Pungutan liar (pungli)

Pembayaran tidak sah yang diminta oleh petugas dalam pelayanan publik.

2) Diskriminasi

Perlakuan tidak adil berdasarkan ras, agama, suku, atau jenis kelamin.

3) Korupsi dan penyalahgunaan wewenang

Penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik untuk kepentingan pribadi.

2. Proses Penanganan Pengaduan

Setelah pengaduan diterima, Ombudsman akan melakukan serangkaian langkah untuk menangani masalah yang dilaporkan. Langkah pertama adalah verifikasi pengaduan, yang bertujuan untuk memastikan apakah pengaduan tersebut memenuhi syarat untuk diproses lebih lanjut. Ombudsman akan memeriksa apakah masalah yang diadukan berkaitan dengan pelayanan

⁵ Nida Amalia, Hasymi Muhammad, dan Muhammad Anwar, "Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa," *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa* 6, no. 1 (6 Januari 2025): 15–15, <https://doi.org/10.47134/villages.v6i1.195>.

publik dan apakah ada pelanggaran terhadap prosedur yang ada. Setelah pengaduan terverifikasi, Ombudsman akan melanjutkan dengan klarifikasi dan investigasi. Pada tahap ini, Ombudsman akan menghubungi pihak yang dilaporkan untuk meminta penjelasan atau klarifikasi mengenai masalah yang diadukan. Jika diperlukan, Ombudsman akan melakukan investigasi lebih lanjut, termasuk melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait dan memeriksa dokumen atau bukti yang relevan⁶.

3. Peran Ombudsman dalam Penyelesaian Masalah

Ombudsman tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan sengketa hukum atau memberikan sanksi langsung. Namun, rekomendasi Ombudsman sangat berpengaruh dalam memperbaiki pelayanan publik. Instansi yang terlibat diwajibkan untuk menanggapi rekomendasi tersebut dalam jangka waktu tertentu. Jika instansi yang bersangkutan tidak menindaklanjuti rekomendasi dengan baik, Ombudsman dapat mengambil langkah-langkah lanjutan, seperti melaporkan ketidakpatuhan tersebut ke Presiden atau DPR. Selain itu, Ombudsman juga berperan sebagai mediator antara masyarakat dan instansi pemerintah. Dengan cara ini, Ombudsman dapat membantu menyelesaikan konflik antara kedua pihak secara lebih damai dan efektif, tanpa harus melibatkan jalur hukum yang panjang dan rumit. Ombudsman memastikan bahwa setiap pengaduan diproses dengan transparansi dan akuntabilitas, serta memberikan penyelesaian yang adil bagi semua pihak⁷.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pengawasan Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Sebagai lembaga pengawasan yang independen, Ombudsman tidak hanya menerima pengaduan dari masyarakat terkait layanan yang buruk, tetapi juga secara aktif mengawasi jalannya pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Dalam menjalankan tugas ini, Ombudsman memastikan bahwa pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta mendorong perbaikan terus-menerus dalam pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa cara Ombudsman berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengawasan yang dilakukan⁸.

1. Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu fungsi utama Ombudsman adalah melakukan pengawasan terhadap kualitas

⁶ Henvianto dan Widowati, "Analisis Prinsip Good Governance dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah."

⁷ Paus, Markus, dan Kirana, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pegawai Negeri Sipil Dalam Sistem Kepegawaian Indonesia."

⁸ Amalia, Muhammad, dan Anwar, "Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa."

pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dan lembaga-lembaga lainnya yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan publik. Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap instansi pemerintah mematuhi standar pelayanan yang sudah ditetapkan dalam regulasi dan hukum yang berlaku. Ombudsman memeriksa berbagai aspek layanan, seperti efisiensi, keadilan, transparansi, dan akuntabilitas.

2. Penanganan Kasus Pungli dan Penyalahgunaan Wewenang

Salah satu masalah yang sering terjadi dalam pelayanan publik adalah pungutan liar (pungli) dan penyalahgunaan wewenang oleh petugas publik. Pungli terjadi ketika petugas meminta uang atau imbalan yang tidak sah untuk mempercepat proses atau memberikan layanan. Ombudsman berperan penting dalam menangani kasus pungli dengan cara melakukan investigasi terhadap laporan masyarakat dan memberikan rekomendasi untuk penindakan kepada instansi terkait⁹.

3. Pemberian Rekomendasi untuk Perbaikan Pelayanan

Setelah melakukan pengawasan dan investigasi, Ombudsman memiliki kewenangan untuk mengeluarkan rekomendasi yang bersifat wajib diikuti oleh instansi yang terkait. Rekomendasi ini dapat mencakup berbagai aspek perbaikan, seperti perubahan prosedur pelayanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), atau perbaikan fasilitas yang digunakan untuk melayani masyarakat. Rekomendasi Ombudsman juga bisa berupa pembenahan sistem administrasi agar lebih efisien dan transparan¹⁰.

4. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas

Ombudsman juga berperan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dengan adanya pengawasan yang dilakukan Ombudsman, masyarakat dapat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai prosedur pelayanan yang seharusnya dilakukan. Ombudsman mendorong setiap instansi untuk lebih terbuka dalam memberikan informasi kepada masyarakat, terutama mengenai biaya-biaya yang terkait dengan pelayanan dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses layanan.

5. Pendidikan dan Penyuluhan kepada Masyarakat

Ombudsman juga memiliki peran penting dalam memberikan pendidikan dan penyuluhan

⁹ Muhammad Rafy Lutfi dan Muhammad Genta Disa P, "Efektivitas Sistem Rekrutmen ASN Berbasis CAT Dalam Menjamin Seleksi Yang Objektif Dan Transparan," *At-Taklim: Jurnal Pendidikan Multidisiplin* 2, no. 5 (26 Mei 2025): 604–15, <https://doi.org/10.71282/at-taklim.v2i5.364>.

¹⁰ Ni Nyoman Wulan Prasintya Putri, I. Nyoman Putu Budiarta, dan Luh Putu Suryani, "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik," *Jurnal Analogi Hukum* 3, no. 3 (2021): 369–75, <https://doi.org/10.22225/ah.3.3.2021.369-375>.

kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik. Dengan memahami hak-haknya, masyarakat dapat lebih aktif dalam mengawasi dan mengajukan pengaduan jika menemukan masalah dalam pelayanan. Ombudsman, melalui berbagai program dan kegiatan, memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengaduan, pentingnya partisipasi publik, dan cara-cara yang dapat ditempuh untuk memperbaiki pelayanan publik¹¹.

Tantangan yang Dihadapi Ombudsman dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Meskipun Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memiliki peran yang sangat vital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, lembaga ini menghadapi sejumlah tantangan yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensinya dalam menjalankan tugasnya. Beberapa tantangan tersebut datang dari aspek sumber daya, sikap instansi pemerintah, serta tingkat kesadaran masyarakat mengenai pentingnya peran Ombudsman. Berikut adalah beberapa tantangan utama yang dihadapi Ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1. Keterbatasan Sumber Daya

Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh Ombudsman adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi anggaran maupun jumlah personel. Ombudsman RI memiliki kewenangan yang sangat luas dalam hal pengawasan terhadap seluruh sektor pelayanan publik, namun sumber daya yang ada tidak sebanding dengan luasnya cakupan pengawasan yang harus dilakukan. Keterbatasan ini membuat Ombudsman kesulitan untuk melakukan pengawasan yang menyeluruh terhadap seluruh instansi dan sektor pelayanan publik di Indonesia.

2. Hambatan dari Instansi Pemerintah

Tantangan lain yang signifikan adalah hambatan yang datang dari instansi pemerintah itu sendiri. Beberapa instansi pemerintah yang diawasi oleh Ombudsman mungkin tidak sepenuhnya kooperatif dalam menanggapi rekomendasi atau hasil investigasi. Meski Ombudsman memiliki kewenangan untuk mengeluarkan rekomendasi, tidak semua instansi mematuhi atau melaksanakan rekomendasi tersebut secara maksimal.

Kadang-kadang, terdapat resistensi dari beberapa pihak internal instansi pemerintah yang merasa terancam atau tidak ingin dipertanyakan kinerjanya. Hal ini bisa membuat Ombudsman kesulitan dalam melaksanakan tugasnya secara optimal, terutama jika rekomendasi yang dikeluarkan tidak segera diimplementasikan oleh instansi terkait.

¹¹ Amelia Tasyah dkk., "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19," *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi* 18, no. 2 (30 Desember 2021): 212–24, <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>.

3. Rendahnya Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat akan peran dan fungsi Ombudsman masih terbilang rendah. Banyak masyarakat yang tidak tahu bahwa mereka memiliki hak untuk mengajukan masalah pelayanan publik kepada Ombudsman. Bahkan, sebagian besar masyarakat tidak mengetahui prosedur atau cara yang tepat untuk mengajukan pengaduan. Hal ini menyebabkan banyak keluhan terkait pelayanan publik yang tidak tersampaikan kepada Ombudsman. Selain itu, banyak orang yang merasa enggan untuk mengadu, baik karena takut akan pembalasan atau karena merasa bahwa pengaduan mereka tidak akan memberikan perubahan yang signifikan. Oleh karena itu, salah satu tantangan besar Ombudsman adalah bagaimana meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pengawasan terhadap pelayanan publik dan bagaimana cara berpartisipasi dalam proses tersebut.

4. Pengaruh Politik dan Birokrasi

Ombudsman sebagai lembaga independen menghadapi tantangan dari pengaruh politik dan birokrasi yang sering kali menghambat kinerjanya. Terkadang, ada kekuatan politik atau birokrasi yang berusaha mempengaruhi keputusan Ombudsman, terutama jika laporan yang diterima berkaitan dengan instansi atau pejabat yang memiliki hubungan politik yang kuat. Hal ini bisa menurunkan objektivitas dan integritas Ombudsman dalam melakukan tugasnya. Pengaruh ini dapat menciptakan situasi di mana Ombudsman terhambat dalam memberikan rekomendasi yang kritis terhadap kebijakan atau praktik yang melanggar ketentuan hukum atau merugikan masyarakat¹².

5. Tingginya Jumlah Pengaduan dan Keterbatasan Waktu

Jumlah pengaduan yang diterima oleh Ombudsman sangat tinggi, mengingat banyaknya instansi yang melayani publik. Meskipun Ombudsman berusaha untuk memproses pengaduan secepat mungkin, tingginya volume pengaduan dapat membuat waktu penyelesaian menjadi lebih lama. Hal ini sering kali membuat masyarakat merasa bahwa proses pengaduan mereka tidak mendapatkan perhatian yang cukup, yang akhirnya dapat merusak kepercayaan publik terhadap lembaga ini.

6. Kurangnya Dukungan Teknologi dan Sistem Informasi

Di era digital, pengelolaan data dan informasi menjadi sangat penting. Namun, Ombudsman masih menghadapi tantangan dalam hal pemanfaatan teknologi yang optimal. Pengelolaan

¹² Lutfi dan P, "Efektivitas Sistem Rekrutmen ASN Berbasis CAT Dalam Menjamin Seleksi Yang Objektif Dan Transparan."

pengaduan dan proses investigasi terkadang masih dilakukan dengan cara yang manual atau tidak terintegrasi dengan baik. Padahal, teknologi bisa sangat membantu dalam mempercepat proses verifikasi pengaduan, meningkatkan akurasi data, dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pengaduan.

Meskipun Ombudsman RI telah berperan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, tantangan-tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugasnya tetap membutuhkan perhatian serius. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas Ombudsman, diperlukan peningkatan sumber daya, penanggulangan hambatan birokrasi, dan penyuluhan yang lebih intensif kepada masyarakat. Dukungan terhadap pemanfaatan teknologi dan penguatan kerjasama dengan instansi pemerintah juga sangat penting dalam menghadapi tantangan-tantangan tersebut.

Peran Ombudsman dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memiliki peran penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Sebagai lembaga yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman berfungsi untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut diberikan secara adil, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks ini, Ombudsman tidak hanya menjadi wadah pengaduan masyarakat, tetapi juga sebagai penjamin keadilan dalam setiap aspek layanan yang diterima oleh masyarakat. Berikut adalah beberapa cara Ombudsman berperan dalam meningkatkan kepercayaan publik.

1. Menjamin Akuntabilitas dan Transparansi Pemerintah

Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sangat tergantung pada sejauh mana instansi pemerintah dapat menunjukkan akuntabilitas dan transparansi dalam melaksanakan tugasnya. Ombudsman berperan sebagai lembaga yang memastikan bahwa setiap tindakan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dapat dipertanggungjawabkan. Dengan melakukan pengawasan secara independen, Ombudsman memeriksa apakah prosedur dan kebijakan yang diterapkan sesuai dengan standar yang berlaku dan apakah instansi pemerintah memberikan informasi yang cukup kepada masyarakat.

Selain itu, Ombudsman juga berfungsi untuk memastikan tidak adanya penyalahgunaan wewenang atau pungutan liar (pungli) dalam pelayanan publik. Dengan demikian, masyarakat akan merasa lebih percaya bahwa pemerintah bekerja untuk kepentingan mereka, bukan untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu¹³.

2. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat

¹³ Paus, Markus, dan Kirana, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pegawai Negeri Sipil Dalam Sistem Kepegawaian Indonesia."

Ombudsman turut berperan dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Melalui mekanisme pengaduan, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan keluhan jika mereka merasa dirugikan oleh pelayanan yang diterima. Dengan memberikan akses yang mudah dan efektif untuk mengajukan pengaduan, Ombudsman mengajak masyarakat untuk lebih aktif terlibat dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Proses pengaduan yang cepat dan transparan juga memberi pesan kepada publik bahwa suara mereka didengar dan ditindaklanjuti. Ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat bahwa pemerintah benar-benar mendengarkan aspirasi mereka dan berusaha memperbaiki diri.

3. Menyelesaikan Masalah dengan Objektif

Ombudsman bertindak sebagai mediator yang adil antara masyarakat dan instansi pemerintah. Ketika terdapat keluhan atau sengketa mengenai pelayanan publik, Ombudsman memberikan solusi yang objektif berdasarkan bukti dan fakta yang ditemukan. Dengan menyelesaikan masalah secara adil dan tanpa memihak, Ombudsman berhasil memperkuat kepercayaan publik terhadap integritas lembaga pemerintah.

4. Memberikan Rekomendasi yang Membantu Perbaikan

Setelah melakukan pengawasan dan investigasi, Ombudsman mengeluarkan rekomendasi perbaikan yang harus diikuti oleh instansi terkait. Rekomendasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki sistem yang ada. Masyarakat akan lebih percaya pada pemerintah jika mereka melihat bahwa tindakan perbaikan dilakukan berdasarkan hasil pengawasan yang obyektif dan tidak dipengaruhi oleh kepentingan tertentu¹⁴.

Pembahasan

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Sebagai lembaga yang bersifat independen, Ombudsman tidak hanya berfungsi untuk menanggapi pengaduan masyarakat, tetapi juga untuk memastikan bahwa layanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah memenuhi standar yang telah ditetapkan. Keberadaan Ombudsman memberikan harapan bagi masyarakat bahwa layanan publik akan lebih adil, transparan, dan akuntabel.

1. Meningkatkan Transparansi dalam Pelayanan Publik

Salah satu faktor utama yang berkontribusi pada rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah kurangnya transparansi dalam proses administrasi

¹⁴ Claudya Mareshky, Kanaya Ayudya Putri, dan Ngesti Mukti Rezeki, "Reformasi Kelembagaan Ombudsman: Prospek Cabang Keempat Pemerintahan Indonesia Untuk Akuntabilitas Dan Pengawasan Hak Warga Negara," *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa* 2, no. 3 (10 Juni 2024): 247–68, <https://doi.org/10.61722/jipm.v2i3.116>.

dan pengambilan keputusan oleh pemerintah. Ombudsman bertugas untuk mengawasi dan memastikan transparansi dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat memahami bagaimana dan mengapa keputusan tertentu diambil. Dengan adanya Ombudsman yang mengawasi seluruh prosedur dan mekanisme pelayanan, masyarakat merasa lebih yakin bahwa mereka tidak akan diperlakukan secara diskriminatif atau tidak adil oleh instansi pemerintah.

Melalui proses pengawasan yang transparan, Ombudsman dapat mendeteksi potensi penyalahgunaan wewenang atau pungutan liar yang sering terjadi dalam pelayanan publik. Ketika masalah tersebut terdeteksi dan diselesaikan, hal ini memperkuat keyakinan masyarakat bahwa pemerintah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang bebas dari korupsi dan manipulasi.

2. Meningkatkan Akuntabilitas Instansi Pemerintah

Kepercayaan masyarakat juga sangat bergantung pada akuntabilitas dari instansi pemerintah. Masyarakat ingin memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil oleh petugas publik dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini, Ombudsman memiliki peran untuk memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ombudsman mengawasi agar prosedur yang berlaku tidak diselewengkan, dan setiap tindakan administratif yang diambil memiliki dasar hukum yang kuat¹⁵.

3. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan

Ombudsman berperan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan terhadap pelayanan publik. Dengan menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses, Ombudsman memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masalah yang mereka hadapi dalam pelayanan publik. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk berperan aktif dalam memperbaiki kualitas layanan yang mereka terima.

4. Menyelesaikan Sengketa dengan Objektivitas

Selain berfungsi sebagai pengawas, Ombudsman juga berperan sebagai mediator dalam menyelesaikan sengketa antara masyarakat dan instansi pemerintah. Ombudsman akan menilai kasus secara objektif dan memberikan rekomendasi penyelesaian yang adil bagi kedua belah pihak. Proses penyelesaian yang tidak memihak dan berdasarkan bukti yang kuat ini meningkatkan keyakinan masyarakat bahwa Ombudsman bertindak secara profesional dan tidak

¹⁵ Megawati Putri Pertiwi, "Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Pengawasan Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMA Tahun 2017-2018," *Epistemik: Indonesian Journal of Social and Political Science* 1, no. 1 (27 April 2020): 40–69.

terpengaruh oleh kepentingan politik atau kekuasaan tertentu.

Ombudsman memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Melalui pengawasan terhadap transparansi, akuntabilitas, dan integritas pelayanan publik, Ombudsman memastikan bahwa instansi pemerintah memberikan layanan yang sesuai dengan standar dan kebutuhan masyarakat. Dengan memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan memberikan solusi yang objektif terhadap sengketa, Ombudsman membantu menciptakan lingkungan yang lebih adil dan memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat¹⁶.

KESIMPULAN

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebagai lembaga yang independen, Ombudsman memastikan bahwa pelayanan publik diberikan secara adil, transparan, dan akuntabel. Melalui pengawasan yang ketat terhadap prosedur pelayanan, Ombudsman dapat mendeteksi adanya penyimpangan seperti pungutan liar, penyalahgunaan wewenang, atau ketidakadilan dalam layanan, sehingga masyarakat merasa lebih yakin bahwa pemerintah bertindak dengan integritas. Selain itu, Ombudsman juga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dengan menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses. Hal ini memberikan masyarakat kesempatan untuk menyampaikan keluhan atau masalah yang mereka hadapi, sekaligus mendorong perbaikan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan. Dengan cara ini, Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai lembaga pengawas, tetapi juga sebagai mediator yang adil dan objektif dalam menyelesaikan sengketa antara masyarakat dan instansi pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Nida, Hasymi Muhammad, dan Muhammad Anwar. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa." *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa* 6, no. 1 (6 Januari 2025): 15–15.
- Henvianto, Muhammad Zhafif, dan 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 (24 Desember 2024): 67–80.
- Ishak, Nurfaika. "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia." *Mulawarman Law Review* 7, no. 1 (30 Juni 2022): 71–88.
- Lutfi, Muhammad Rify, dan Muhammad Genta Disa P. "Efektivitas Sistem Rekrutmen ASN

¹⁶ Paus, Markus, dan Kirana, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pegawai Negeri Sipil Dalam Sistem Kepegawaian Indonesia."

Berbasis CAT Dalam Menjamin Seleksi Yang Objektif Dan Transparan." *At-Taklim: Jurnal Pendidikan Multidisiplin* 2, no. 5 (26 Mei 2025): 604–15.

Mareshky, Claudya, Kanaya Ayudya Putri, dan Ngesti Mukti Rezeki. "Reformasi Kelembagaan Ombudsman: Prospek Cabang Keempat Pemerintahan Indonesia Untuk Akuntabilitas Dan Pengawasan Hak Warga Negara." *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa* 2, no. 3 (10 Juni 2024): 247–68.

Paus, Subaida Paus, Dwi Pratiwi Markus, dan Anggun Kirana. "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pegawai Negeri Sipil Dalam Sistem Kepegawaian Indonesia." *Media of Law and Sharia* 6, no. 2 (27 Maret 2025). <https://doi.org/10.18196/mls.v6i2.354>.

Pertiwi, Megawati Putri. "Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Pengawasan Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMA Tahun 2017-2018." *Epistemik: Indonesian Journal of Social and Political Science* 1, no. 1 (27 April 2020): 40–69.

Putri, Ni Nyoman Wulan Prasintya, I. Nyoman Putu Budiarta, dan Luh Putu Suryani. "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik." *Jurnal Analogi Hukum* 3, no. 3 (2021): 369–75.

Swastika, Dyah, Sri Nurhari Susanto, dan Henny Juliani. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan." *Administrative Law and Governance Journal* 5, no. 1 (9 Juni 2022): 21–38.

Tasyah, Amelia, Puji Ayu Lestari, Anada Syofira, Cintania Ade Rahmayani, Rizka Dwi Cahyani, dan Novita Tresiana. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi* 18, no. 2 (30 Desember 2021): 212–24.