



Peran Ombudsman Dalam Melakukan Pengawasan Layanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintahan Yang Transparan Dan Akuntabilitas (Studi Pada Ombudsman Nusa Tenggara Barat)

Napassanaye Risma¹, Janeva Haerani², Juniar Eva Lestari³, Karlina Oktaviana Putri⁴, Mela Andriani⁵, Meti Anisa Hidayanti⁶

¹Universitas Mataram, Mataram, Indonesia, napassanayerisma665@gmail.com.

²Universitas Mataram, Mataram, Indonesia, janevahaerani32@gmail.com.

³Universitas Mataram, Mataram, Indonesia, evalestarijuniar@gmail.com.

⁴Universitas Mataram, Mataram, Indonesia, putrylina70@gmail.com.

⁵Universitas Mataram, Mataram, Indonesia, nellaandriani00@gmail.com.

⁶Universitas Mataram, Mataram, Indonesia, mreti806@gmail.com.

Abstrak: Penelitian ini dilatar belakangi peran Ombudsman dalam melakukan pengawasan publik untuk transparansi dan akuntabilitas di pemerintahan daerah. Karena, dengan adanya lembaga Ombudsman pihak manapun tidak sewenang-wenang dalam melakukan tugasnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara ombudsman dalam melakukan pengawasan dan menyelesaikan permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman 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 dan belanja daerah. Penelitian ini mengevaluasi pengawasan Ombudsman di Kantor Lembaga Ombudsman Provinsi. Fokus penelitian adalah menilai peran Ombudsman dalam melakukan pengawasan layanan publik untuk transparansi dan akuntabilitas di pemerintahan daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menggali secara mendalam proses pengawasan Ombudsman. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan salah satu Kepala Asisten Pemeriksaan Ombudsman. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman dilakukan dengan transparansi dan dengan beberapa proses tahapan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif bagi masyarakat dan pihak-pihak lainnya.

Kata Kunci: Ombudsman¹, Pengawasan², Akuntabilitas³, Transparansi⁴

Abstract: This research is motivated by the role of the Ombudsman in carrying out public oversight for transparency and accountability in regional government. Because, with the existence of an Ombudsman institution, no party can be arbitrary in carrying out their duties. This research aims to find out how the ombudsman carries out supervision and resolves problems raised by the public. The Ombudsman of the Republic of Indonesia, hereinafter referred to as the Ombudsman, is a state institution that has the authority to supervise the implementation of Public Services both carried out by State Administrators and the

government, including those organized by State-Owned Enterprises, Regional-Owned Enterprises and State-Owned Legal Entities as well as private entities or individuals who given the task of administering certain Public Services, part or all of whose funds come from the state revenue and expenditure budget and/or regional revenue and expenditure budget. This research evaluates the supervision of the Ombudsman at the Provincial Ombudsman Institution Office. The focus of the research is to assess the role of the Ombudsman in supervising public services for transparency and accountability in regional government. This research uses a qualitative approach with a case study design to explore in depth the Ombudsman's supervision process. Data was collected through participatory observation, in-depth interviews with one of the Chief Audit Assistants of the Ombudsman. Data analysis was carried out descriptively qualitatively with stages of data reduction, data presentation and drawing conclusions. The research results show that in general, supervision carried out by the Ombudsman is carried out with transparency and with several stage processes. It is hoped that the findings of this research will have a positive impact on society and other parties.

Keyword: Ombudsman¹, Supervision², Accountability³, Transparency⁴

***Correspondence Address:** napassanayerisma665@gmail.com

Article History	Received	Revised	Published
	30 Desember 2024	30 Desember 2024	27 Maret 2025

PENDAHULUAN | INTRODUCTION

Dalam Ombudsman RI No.58 Tahun 2023 ayat 1 Ombudsman 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 dan belanja daerah.

Transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik merupakan dua pilar penting dalam pemerintahan yang baik. Di Indonesia, peran Ombudsman sangat krusial dalam memastikan bahwa layanan publik berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut. Namun, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam pengawasan layanan publik di tingkat pemerintahan daerah. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul "Peran Ombudsman Dalam Melakukan Pengawasan Layanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintah Yang Transparan Dan Akuntabilitas" bertujuan untuk mengeksplorasi dan mengidentifikasi cara- cara untuk meningkatkan efektivitas peran Ombudsman. Pemilihan judul ini didasarkan pada beberapa alasan konstruktif. Pertama, meskipun Ombudsman telah berperan dalam pengawasan layanan publik, masih terdapat banyak keluhan masyarakat terkait ketidaktransparanan dan kurangnya akuntabilitas dalam pelayanan publik di daerah. Kedua, dengan adanya desentralisasi, pemerintahan daerah memiliki otonomi yang lebih besar, namun hal ini juga membawa tantangan baru dalam hal pengawasan dan kontrol.

Lokasi penelitian yang kami tuju yaitu Ombudsmen RI Perwakilan NTB bertempat di mataram yang memiliki karakteristik berbeda dalam hal pelayanan publik dan pengawasan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai tantangan dan peluang yang dihadapi oleh Ombudsman di berbagai daerah. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan publik di seluruh Indonesia, terutama pelayanan publik yang ada di NTB.

Unsur kebaruan dalam penelitian ini terletak pada pendekatan yang digunakan untuk mengoptimalkan Peran Ombudsman Dalam Melakukan Pengawasan Layanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintah Yang Transparan Dan Akuntabilitas. Penelitian ini tidak hanya akan mengidentifikasi masalah yang ada, tetapi juga akan mengeksplorasi solusi inovatif yang dapat diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut. Selain itu, penelitian ini akan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk Ombudsman itu sendiri, untuk mendapatkan perspektif yang holistik dan menyeluruh.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia melalui optimalisasi peran Ombudsman dalam pengawasan layanan publik untuk transparansi dan akuntabilitas di pemerintahan daerah.

Tujuan memuat pertanyaan artikel yang harus di jelaskan pada pembahasan dan di jawab pada kesimpulan.

METODE | METHOD

Pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis studi kasus. Menurut Abdussamad dalam Zuchri (2021) studi kasus adalah suatu jenis strategi penelitian yang secara cermat menyelidiki suatu situasi, kelompok, atau aktivitas individu tertentu. Studi kasus adalah analisis dari suatu subset status studi yang berkaitan dengan bidang studi tertentu atau aspek dari kepribadian subjek (Hasan, 2002). Secara lebih spesifik, menurut Craswell dalam Sugiyono (2016), studi kasus adalah jenis penelitian kualitatif di mana peneliti melakukan penyelidikan mendalam terhadap aktivitas individu, program, peristiwa, proses, dan topik lain yang berkaitan dengan waktu dan aktivitas.

Penelitian ini dilakukan pada tanggal, 29 November 2024, yang bertempat di kantor Lembaga Ombudsman Provinsi, Kota Mataram.

Sumber data yang digunakan yakni sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Dalam arti lain sumber data primer merupakan sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung dilapangan (Farida, Nugrahani. 2014). Sumber data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang diambil tidak secara langsung dilapangan, melainkan sudah dibuat oleh orang lain, sumber data sekunder ini digunakan sebagai sumber data pelengkap ataupun yang utama apabila tidak tersedia narasumber dalam fungsinya sumber data primer (Farida, Nugrahani. 2014).

Informan penelitian atau yang diwawancarai untuk mendapatkan informasi terkait Peran Ombudsman Dalam Melakukan Pengawasan Layanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintahan Yang Transparan Dan Akuntabilitas. Pihak yang diwawancarai yaitu Iwan, yang menjabat sebagai Kepala Asisten Bidang Pemeriksaan (RIKSA).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk tugas tertentu, mencoba mendapatkan informasi dari responden secara lisan, dan untuk berkomunikasi tatap muka (Koentjaraningrat). Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap dari dokumen, buku, jurnal, website, dan artikel. Menurut Sugiyono (2015:224-225) menyatakan bahwasanya didalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah) sehingga dalam mengumpulkan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Teknik analisis data yang dilakukan yaitu, mengumpulkan data, mengelompokkan dan menyederhanakan data (reduksi data), penyajian data dengan menyusun sekumpulan informasi, dan menarik kesimpulan (Miles dan Huberman dalam Leda, 2024)

Teknik keabsahan data merupakan suatu proses atau rangkaian metode yang digunakan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian memiliki kualitas

dan keabsahan yang memadai. Pengujian validitas data dilakukan dengan langkah-langkah untuk mengidentifikasi potensi bias dan memastikan bahwa data yang diinginkan telah memenuhi standar dalam konteks penelitian. Hal ini bertujuan untuk memastikan hasil yang diperoleh dapat dipercaya dan diandalkan.

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif yaitu dengan, uji Kredibilitas (Credibility) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN | RESULTS AND DISCUSSION

Hasil Penelitian

A. Bagaimana cara ombudsman dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan oleh masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Asisten Bidang Pemeriksaan Ombudsman, yang berinisial I, yang dilakukan pada tanggal 29 November 2024, beliau menjelaskan bahwa cara Ombudsman dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan oleh masyarakat adalah sebagai berikut;

“Setiap laporan yang diterima oleh Ombudsman harus melalui prosedur tertentu, mulai dari penerimaan dan verifikasi laporan hingga penutupan laporan. Proses ini dilakukan untuk memastikan laporan dapat ditangani secara profesional dan akuntabel.”

Berikut tahapan-tahapan yang dijelaskan oleh Bapak Iwan:

1) Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

Pada tahap awal, laporan masyarakat diterima dan diverifikasi oleh keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi laporan. Proses ini terdiri dari:

- Penyampaian Laporan: Pelapor menyampaikan laporan terkait permasalahan yang dihadapinya.
- Verifikasi Laporan: Laporan diverifikasi untuk memastikan memenuhi syarat formal dan material.
- Syarat formil mencakup kejelasan identitas pelapor dan pihak terlapor, serta relevansi laporan dengan kewenangan Ombudsman.
- Syarat material mencakup kebenaran substansi laporan dan adanya indikasi maladministrasi.
- Penugasan atau Penyerahan Laporan: Setelah diverifikasi, laporan diteruskan ke keasistenan yang sesuai untuk ditindaklanjuti.

2) Pemeriksaan (RIKSA)

Setelah laporan diserahkan, tahap berikutnya adalah pemeriksaan substansi. Pada tahap ini, Ombudsman melakukan investigasi lebih lanjut untuk mengumpulkan fakta dan bukti terkait permasalahan yang dilaporkan.

3) Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)

Setelah pemeriksaan selesai, Ombudsman menyusun Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang berisi temuan, analisis, dan rekomendasi terkait penyelesaian permasalahan.

4) Penutupan Laporan

Tahapan terakhir adalah penutupan laporan. Laporan dinyatakan selesai jika rekomendasi Ombudsman telah dilaksanakan atau jika masalah yang dilaporkan telah diselesaikan.

Menurut Bapak Iwan, “Tahapan-tahapan ini dirancang untuk memastikan bahwa laporan masyarakat ditangani secara efektif, transparan, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.”

B. Bagaimana peran Ombudsman dalam melakukan pengawasan layanan publik untuk mewujudkan pemerintah yang transparan dan akuntabilitas?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Asisten Bidang Pemeriksaan Ombudsman, yang berinisial I, yang dilakukan pada tanggal 29 November 2024, beliau menjelaskan bahwa peran Ombudsman dalam melakukan pengawasan layanan publik adalah sebagai berikut;

“Pelayanan publik berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan pelayanan tersebut berjalan dengan baik, transparan, dan akuntabel. Ombudsman hadir sebagai lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik agar sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut. Masyarakat adalah bagian integral dari pelayanan publik. Pemerintah harus memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif. Kami tidak hanya mengawasi, tetapi juga menjadi perantara antara masyarakat dan pemerintah. Bapak Iwan juga mencontohkan keberhasilan Pemerintah Kabupaten Lombok Barat dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik melalui kerja sama dengan Ombudsman. Pada 2019, Lombok Barat yang sebelumnya berada di zona merah (buruk) dalam kepatuhan pelayanan publik berhasil naik ke zona hijau (terbaik) secara nasional. Kemajuan ini tidak hanya mencerminkan reformasi birokrasi, tetapi juga keseriusan pemerintah daerah dalam memperbaiki pelayanan publik. Keberhasilan Lombok Barat menunjukkan bahwa transparansi dan partisipasi dapat berjalan beriringan dengan dukungan dari Ombudsman”.

Pembahasan

A. Bagaimana cara ombudsman dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan oleh masyarakat?

Demikian hasil wawancara dengan Bapak Iwan mengenai proses penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman. Setiap laporan yang diterima oleh Ombudsman harus melewati prosedur yang jelas dan sistematis, dimulai dari tahap penerimaan dan verifikasi untuk memastikan laporan memenuhi syarat dan sesuai dengan kewenangan Ombudsman. Selama proses berlangsung, Ombudsman memastikan setiap langkah dilakukan secara profesional, transparan, dan akuntabel agar laporan dapat ditindaklanjuti dengan adil dan memberikan solusi yang tepat bagi pelapor.

Berikut beberapa tahapan-tahapan pelaporan yang ditangani Ombudsman yakni mengacu pada UU OMBUDSMAN NO.58

1. Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL)

a. Penyampaian Laporan

Laporan dapat disampaikan secara langsung atau tidak langsung. Laporan yang disampaikan secara langsung dapat disampaikan melalui datang langsung ke kantor Ombudsman. Sedangkan laporan secara tidak langsung dapat disampaikan melalui telepon, surat, laman situs Ombudsman, aplikasi umum pengaduan nasional dan atau media sosial.

b. Verifikasi Laporan

Selanjutnya laporan diverifikasi oleh keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi laporan. Verifikasi terdiri dari dua syarat yakni syarat formil dan syarat materil.

Syarat Verifikasi	Keterangan
Formil	<ul style="list-style-type: none">• nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan dan alamat lengkap pelapor;• surat kuasa atau dokumen yang menunjukkan

	<p>adanya hubungan kekerabatan, dalam hal penyampaian Laporan dikuasakan kepada pihak lain; memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci;</p> <ul style="list-style-type: none"> • sudah menyampaikan Laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya tetapi Laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya kecuali Pelapor menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara karena dapat menimbulkan bahaya, gangguan keselamatan, keamanan, dan objektivitas kepada Pelapor; • Laporan yang sama tidak sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman; dan • peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.
Materil	<ul style="list-style-type: none"> • substansi Laporan tidak sedang dan telah menjadi objek Pemeriksaan Pengadilan, kecuali Laporan terkait tindakan Maladministrasi dalam proses Pemeriksaan di Pengadilan; • Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan atau tidak sedang ditangani oleh instansi yang berwenang melakukan pengawasan terhadap Terlapor dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut; • Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan; dan substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman.

Dalam hal Laporan tidak memenuhi syarat formil maupun materil, Ombudsman menyampaikan pemberitahuan kepada Pelapor atau Kuasa Pelapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja. Pelapor atau Kuasa Pelapor dalam waktu paling lambat 30 (tigapuluh) hari terhitung sejak tanggal Pelapor atau Kuasa Pelapor menerima pemberitahuan dari Ombudsman harus melengkapi berkas Laporan. Dalam hal Pelapor atau Kuasa Pelapor tidak melengkapi persyaratan Laporan dalam jangka waktu yang diberikan maka Pelapor dianggap mencabut Laporan dan Laporan ditutup. Jika laporan verifikasi dengan syarat materil sudah terpenuhi, maka Ombudsman berwenang untuk melanjutkan pemeriksaan dalam hal Laporan memenuhi syarat materiel dan penanganannya dilakukan oleh Ombudsman atau Perwakilan. Dan Ombudsman tidak berwenang melanjutkan Pemeriksaan dalam hal Laporan yang tidak memenuhi syarat materiel.

c. Penugasan atau Penyerahan Laporan

Penugasan Ombudsman mencakup investigasi, koordinasi dengan lembaga lain, serta pencegahan maladministrasi. Penyerahan laporan dilakukan setelah pemeriksaan substansi, di mana Ombudsman dapat merekomendasikan tindakan perbaikan atau ganti rugi kepada pihak yang

dirugikan. Selain itu, Ombudsman berwenang memanggil pihak terkait untuk memberikan keterangan dalam proses penyelidikan.

2. Pemeriksaan (RIKSA)

- a) **Pemberitahuan dimulainya Pemeriksaan dan Perkembangan Laporan Ombudsman**
Menyampaikan pemberitahuan perkembangan Laporan melalui surat atau media lainnya yang terdokumentasi kepada Pelapor atau Kuasa Pelapor paling sedikit 2 (dua) kali yaitu pada saat dimulainya Pemeriksaan dan pada proses Pemeriksaan Laporan.
- a) **Pemeriksaan Dokumen**
Proses ini melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen dari Pelapor dan Terlapor untuk memastikan kebenaran informasi yang dilaporkan. Ombudsman dapat meminta salinan dokumen yang relevan untuk mendukung investigasi.
- b) **Pemeriksaan Substantif**
Tahap ini adalah penilaian mendalam terhadap substansi laporan setelah dokumen dinyatakan lengkap. Ombudsman menilai apakah laporan berhak untuk dilanjutkan atau tidak berdasarkan hasil pemeriksaan.
- c) **Permintaan Data Tambahan**
Jika informasi awal tidak cukup, Ombudsman dapat meminta data tambahan untuk melengkapi analisis dan memastikan semua aspek laporan dipertimbangkan.
- d) **Pembuktian Dugaan Maladministrasi**
Ini mencakup pengumpulan bukti yang diperlukan untuk mendukung klaim maladministrasi, termasuk dokumen, saksi, dan keterangan ahli.
- e) **Permintaan Klarifikasi**
Ombudsman dapat meminta klarifikasi dari pihak terkait untuk memperjelas informasi yang mungkin ambigu atau tidak lengkap dalam laporan.
- f) **Pemanggilan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, Saksi, dan Ahli**
Ombudsman berwenang memanggil pihak-pihak ini untuk memberikan keterangan yang relevan dengan laporan. Pemanggilan dilakukan secara tertulis dan harus dipenuhi dalam waktu yang ditentukan.
- g) **Pemeriksaan Lapangan**
Ombudsman melakukan observasi langsung ke lokasi pelayanan publik tanpa pemberitahuan sebelumnya untuk mendapatkan gambaran nyata tentang situasi yang dilaporkan.
- h) **Pemeriksaan Substantif Dihentikan**
Jika Ombudsman menemukan bahwa laporan tidak memenuhi syarat atau tidak berwenang untuk melanjutkan pemeriksaan, proses pemeriksaan substantif dapat dihentikan. Pemberitahuan akan disampaikan kepada Pelapor dalam waktu tertentu.
- i) **Investigasi atas Prakarsa Sendiri**

Ombudsman dapat melakukan investigasi tanpa adanya laporan resmi jika terdapat indikasi kuat mengenai maladministrasi yang merugikan public.

j) Respons Cepat Ombudsman

Merujuk pada tindakan segera oleh Ombudsman terhadap laporan yang bersifat mendesak atau yang dapat menyebabkan kerugian lebih lanjut jika tidak ditangani dengan cepat. Ini mencakup langkah-langkah awal untuk menyelidiki dan merespons masalah yang diangkat.

3. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)

Laporan Hasil Pemeriksaan Ombudsman adalah dokumen resmi yang dihasilkan setelah Ombudsman melakukan pemeriksaan terhadap laporan pengaduan masyarakat. Laporan ini dapat berisi dua hasil: menolak laporan atau menerima laporan dengan rekomendasi untuk perbaikan. Jika ditemukan maladministrasi, Ombudsman memberikan rekomendasi yang mencakup deskripsi masalah, hasil pemeriksaan, dan tindakan yang perlu diambil oleh pihak terkait. Rekomendasi harus dilaksanakan dalam waktu tertentu, dan jika tidak dipatuhi, Ombudsman dapat mengambil langkah lebih lanjut, termasuk publikasi dan pelaporan kepada lembaga legislatif.

LHP yang tidak memperoleh tindak lanjut dari Terlapor dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak diterimanya LHP oleh Terlapor dan telah dilakukan monitoring oleh keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan, maka dilanjutkan dengan tahap Resolusi dan monitoring oleh keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi dan monitoring.

Jadi, resolusi dan monitoring dalam LHP merupakan proses terakhir dalam penanganan laporan masyarakat setelah pemeriksaan. Pada tahap ini, Ombudsman memastikan bahwa rekomendasi yang diberikan telah dilaksanakan oleh pihak terkait. Jika rekomendasi tidak diindahkan, Ombudsman dapat melakukan pemeriksaan lapangan dan melaporkan kepada Presiden atau DPR. Di tahun 2023, Ombudsman menyelesaikan 198 dari 291 laporan yang masuk ke tahap ini, dengan 93 laporan masih dalam proses¹². Monitoring bertujuan untuk menegakkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik.

4. Penutupan Laporan

Penutupan laporan Ombudsman adalah tahap akhir dalam proses penanganan laporan masyarakat. Setelah pemeriksaan dan monitoring, laporan dapat ditutup dengan beberapa kriteria, seperti ditolak, diselesaikan melalui mediasi, atau ditindaklanjuti dengan rekomendasi. Penutupan ini bertujuan untuk memberikan kejelasan mengenai hasil laporan dan langkah-langkah yang diambil. Ombudsman juga berupaya mengklasifikasikan penutupan laporan secara lebih rinci untuk meningkatkan transparansi dan kualitas penyelesaian di masa depan.

Menurut Bapak Iwan, *“Tahapan-tahapan ini dirancang untuk memastikan bahwa laporan masyarakat ditangani secara efektif, transparan, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.”* Setiap tahapan-tahapan yang telah dirancang dalam proses

penanganan laporan masyarakat bertujuan untuk memastikan setiap laporan ditindaklanjuti dengan cara yang efektif dan sesuai aturan. Proses ini dilakukan secara transparan agar masyarakat dapat memantau perkembangan laporan mereka dan merasa yakin bahwa laporan tersebut diproses secara adil dan bertanggung jawab. Dengan adanya prosedur yang jelas, setiap langkah penanganan laporan akan mengikuti standar yang berlaku, sehingga hasilnya dapat memberikan solusi yang tepat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga yang menangani pengaduan.

Kepala Asisten Pemeriksaan Ombudsman mengatakan bahwa permasalahan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah mengenai kasus di ranah pendidikan. Berikut data permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat ke Lembaga Ombudsman.

(Tabel 2.1 Laporan)

No	KLASIFIKASI LAPORAN	JUMLAH LAPORAN	KETERANGAN
1.	Provinsi Nusa Tenggara Barat	8	Terlapor Dinas Pendidikan dan Sekolah Dibawah Dinas Pendidikan
2.	Kota Mataram	2	Terlapor Sekolah dibawah Dinas Pendidikan
3.	Kabupaten Lombok Tengah	2	Terlapor Sekolah dibawah Dinas Pendidikan
4.	Kabupaten Lombok Barat	1	Terlapor Sekolah dibawah Dinas Pendidikan
5.	Universitas Negeri	2	-
6.	Universitas Swasta	4	-
	Total	19	-

Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa laporan yang diterima Ombudsman tahun 2023 mengenai pendidikan mencatat total 19 laporan dari berbagai wilayah, seperti Provinsi NTB, Kota Mataram, Kabupaten Lombok Tengah, Kabupaten Lombok Barat, Universitas Negeri, dan Universitas Swasta. Jenis laporan yang disampaikan macam-macam seperti penerimaan siswa baru, pungutan, pemberhentian siswa, kekerasan fisik, beasiswa, dan penahanan ijazah. Kasus-kasus ini melibatkan laporan masyarakat, laporan respon cepat Ombudsman (RCO), dan investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS). Semua laporan telah diselesaikan, dengan rata-rata ditemukan maladministrasi. Penyelesaian dilakukan melalui permintaan penjelasan langsung kepada instansi telapor.

B. Bagaimana peran Ombudsman dalam melakukan pengawasan layanan publik untuk mewujudkan pemerintah yang transparan dan akuntabilitas?

Pelayanan publik sangat berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Bahkan tujuan negara yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar, salah satunya memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, secara tersirat menggambarkan pentingnya negara memenuhi pelayanan publik. Seiring berkembang dan bertambahnya kebutuhan masyarakat membuat pemerintah sadar akan tanggung jawabnya dalam memenuhi pelayanan publik. Pada sisi aturan misalnya, lahirnya

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu wujud komitmen pemerintah dalam hal tersebut.

Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan mengenai asas-asas dari pelayanan publik yang apabila dianalisis lebih mendalam sangat berkaitan dengan prinsip transparansi dan partisipasi. Selain itu, dua prinsip tersebut sangat penting dalam mewujudkan good governance dan mendukung kebijakan maupun program yang dibuat oleh pemerintah. Apabila dianalogikan, jika prinsip transparansi tidak dilaksanakan oleh pemerintah, maka bagaimana masyarakat dapat berpartisipasi dalam mengawasi pelayanan publik? Sebaliknya, apabila masyarakat tidak dapat mengawasi pelayanan publik, maka bagaimana prinsip transparansi tersebut dapat terwujud? Sampai pada akhirnya berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat dan carut marutnya penyelenggaraan negara.

Keterbukaan Informasi Publik dalam Mewujudkan Asas Transparansi

Pemerintah dapat mewujudkannya melalui keterbukaan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dijelaskan tentang pentingnya keterbukaan publik untuk mewujudkan partisipasi dan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel. Kemudian, keterbukaan publik merupakan hak asasi dari setiap warga negara. Jadi publik berhak memperoleh informasi, salah satunya mengenai proses kebijakan publik, anggaran, pengawasan dan evaluasinya. Dengan adanya keterbukaan tersebut, masyarakat dapat mengetahui sejauh mana kinerja pemerintah serta menilai kesesuaian harapan dan kepentingan publik. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui pula tentang keberpihakan pemerintah terhadap pelayanan publik sehingga dapat memberikan sikap terhadap kebijakan yang dikeluarkan pemerintah.

Keterbukaan publik sejatinya merupakan bentuk transparansi yang berimplikasi pada kemampuan pemerintah dalam mewujudkan good governance. Sebagai contoh, pemerintah dapat memberikan informasi mengenai aturan main serta rincian bentuk kegiatan pelayanan publik secara jelas sehingga masyarakat dapat terlibat dan mengawasi kegiatan pemerintah tersebut secara langsung. Selain itu, dengan adanya keterbukaan publik dan transparansi dapat membentuk suatu check and balance dan mempermudah masyarakat untuk mengetahui tindakan yang rasional sebagai kontrol sosial dengan membandingkan sistem nilai yang ada. Implikasi positif terbesar dari transparansi adalah penegakan hukum yang mantap dan pemberantasan praktik KKN. Mengapa? Karena apabila transparansi rendah akan memberikan peluang dan kesempatan para penegak hukum dan pejabat publik untuk menyalahgunakan kekuasaan.

Indikator dalam Mengukur Transparansi

Transparansi dalam pelayanan publik menunjukkan penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka sehingga masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan tersebut secara mudah dan jelas. Terdapat tiga indikator dalam mengukur transparansi pelayanan publik.

1. Tingkat keterbukaan pada proses penyelenggaraan publik.
2. Transparansi pada peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh pengguna.
3. Transparansi pelayanan melalui kemudahan dalam memperoleh informasi tentang berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui tiga indikator tersebut, maka dapat dilakukan pengukuran tentang sejauh mana Indonesia menerapkan transparansi dalam pelayanan publik. Pengukuran tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi bagi transparansi pelayanan publik.

Transparansi dan Partisipasi

Merujuk pada penjelasan sebelumnya bahwa transparansi sangat penting diwujudkan pada pelayanan publik. Ada satu asas lagi yang saling berkaitan dengan transparansi atau dapat dipahami sebagai implikasi positif dari transparansi, yaitu partisipasi. Pada era modern ini, masyarakat memiliki kebebasan dalam bertindak dan bernegara dengan keterbukaan informasi publik melalui berbagai kanal. Positifnya adalah masyarakat saat ini dapat aktif dan kritis dalam mengawasi perilaku pemerintah yang diwujudkan secara halus dalam dialog publik maupun demonstrasi. Meskipun, tidak serta merta partisipasi harus dilakukan secara anarkis. Masyarakat perlu memahami pula tentang sikap apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan dalam melakukan pengawasan pada pelayanan publik.

Namun, apakah semakin tinggi partisipasi masyarakat menunjukkan semakin rendah transparansi publik ? Pertanyaan tersebut seringkali menjadi polemik. Sehingga perlu dipahami bersama bahwa transparansi dan partisipasi sangat berkaitan erat. Namun, untuk mewujudkannya, perlu kerja sama yang baik antara pemerintah sebagai penyelenggara negara (pelayan publik) dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Dengan kata lain, belum tentu semakin tinggi partisipasi masyarakat menunjukkan semakin rendah transparansi publik. Bahkan, apabila partisipasi masyarakat tinggi, maka menunjukkan bahwa pemerintah mewujudkan transparansi yang baik karena masyarakat dapat menjalankan kewajibannya untuk terlibat dalam mengawasi dan mengevaluasi pelayanan publik yang dirasa kurang optimal serta terwujudnya welfare state. Untuk membentuk sinergitas tersebut, maka perlu upaya pemberdayaan kepada masyarakat dan membangkitkan kesadaran tentang pentingnya informasi dalam mengawasi pelayanan publik. Kemudian, dari sisi pemerintah, perlu dipahami bahwa pemerintah merupakan pelayan publik sehingga segala aktivitasnya dilakukan demi kepentingan publik bukan kepentingan elit birokrasi dan politik. Sehingga redefinisi antara penyelenggara negara dengan masyarakat sebagai sentral pemegang kekuasaan dan pengawas pelayanan publik perlu diwujudkan. Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa pentingnya transparansi dan partisipasi dalam pelayanan publik untuk melindungi hak-hak politik, ekonomi, sosial, maupun bidang lainnya.

Strategi dalam Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik

Beberapa strategi agar transparansi dan partisipasi dalam pelayanan publik dapat berjalan beriringan antara lain:

1. Mengidentifikasi Peran Masyarakat. Aspek ini menjadi penting dalam mewujudkan transparansi sebagai stimulus dalam mendorong partisipasi publik. Menurut Korten dan Uphoff bahwa masyarakat merupakan akar rumput yang harus diperhatikan hak dan kewajibannya. Sebagai negara demokrasi, wajib bagi pemerintah untuk mendorong partisipasi masyarakat sesuai dengan perannya sehingga terwujud transparansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Meningkatkan peran lembaga pengawas eksternal. Ombudsman RI merupakan lembaga negara pengawas secara eksternal yang memiliki tugas dan fungsi dalam mengawasi pelayanan publik. Ombudsman juga dapat berfungsi sebagai perantara masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan evaluasi terhadap pelayanan publik yang kurang optimal. Sehingga lembaga ini perlu didukung penuh oleh pemerintah sehingga terwujud pelayanan publik yang prima.
3. Komitmen dari pemerintah. Komitmen pemerintah terutama pejabat publik menjadi penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Komitmen

dimaksudkan dalam mewujudkan transparansi dengan adanya keterbukaan publik. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan mampu mengawal proses pelayanan publik. Selain itu, mengajak masyarakat, misalnya dalam dialog publik untuk sama-sama mengevaluasi pelayanan publik yang dirasa masih kurang optimal.

Jadi, Pemerintah Kabupaten Lombok Barat telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam kerja sama dengan Ombudsman untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Pada tahun 2019, Lombok Barat memulai kerja sama formal dengan Ombudsman RI Perwakilan NTB melalui penandatanganan perjanjian untuk pengawasan pelayanan publik. Fokus kerja sama ini mencakup evaluasi pelayanan publik, penanganan pengaduan masyarakat, serta peningkatan kapasitas aparatur pemerintah. Langkah ini dilatarbelakangi oleh hasil penilaian buruk pada tahun sebelumnya, di mana Lombok Barat berada di zona merah dalam kepatuhan terhadap standar pelayanan publik

Sejak saat itu, Lombok Barat berhasil melakukan perbaikan yang signifikan dari statusnya zona merah (buruk) ke zona hijau (terbaik), perbaikan ini menduduki posisi ketiga terbaik nasional dalam pelayanan publik pada tahun 2019. Peningkatan ini diiringi dengan reformasi birokrasi dan pengenalan mekanisme seperti sistem whistleblower untuk memperkuat pengawasan internal

Pada 2023, sektor-sektor kunci seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) meraih nilai A untuk pelayanan publik, dengan penekanan pada aksesibilitas hingga ke pelosok desa. Kerja sama ini juga melibatkan evaluasi berkala terhadap dinas dan puskesmas di daerah tersebut, menunjukkan komitmen Lombok Barat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN | CONCLUSION

Dari pembahasan mengenai peran Ombudsman dalam penanganan laporan masyarakat menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki prosedur yang jelas dan terstruktur dalam menerima, memverifikasi, dan menyelesaikan laporan pengaduan. Proses ini dimulai dengan penerimaan laporan yang dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung, diikuti oleh verifikasi yang mencakup syarat formil dan materil. Setelah laporan memenuhi syarat, Ombudsman berwenang untuk melakukan pemeriksaan substansi, termasuk pengumpulan bukti dan klarifikasi dari pihak terkait. Hasil pemeriksaan dituangkan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), yang berisi rekomendasi perbaikan jika ditemukan maladministrasi.

Selain itu, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik sangat penting untuk menciptakan akuntabilitas dan good governance. Keterbukaan informasi publik memungkinkan masyarakat untuk mengawasi kinerja pemerintah, sehingga mendorong keterlibatan aktif dalam proses pengawasan pelayanan publik. Dengan demikian, sinergi antara pemerintah dan masyarakat menjadi kunci untuk memastikan pelayanan publik yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH | THANK-YOU NOTE

REFERENSI | REFERENCE

- Bilqis, A. A., Aliputri, N., Andini, R. A., & Lestari, S. A. D. (2023). ANALISIS PLATFORM SP4N LAPOR! DALAM PERANNYA MENDORONG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, 1(2), 101-110.

- Darmanto, M. ORASI ILMIAH PERAN OMBUDSMAN RI UNTUK MENJAMIN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK.
- Kurniawan, R., Irawan, A., & Alfarisi, M. S. (2024). SENGKETA ADMINISTRASI NEGARA MENILAI KRITIS PERAN OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIANNYA. *The Juris*, 8(1), 305-312.
- Pambudi, A. S. (2023). Permasalahan Pelayanan Publik Dan Peran Ombudsman Perwakilan Dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 128-141.
- Patulak, A., & Giovanny, H. (2020). Optimalisasi Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Mendukung Sustainable Development Goals Nomor 16 (Target 16.6). *Jurnal Legislatif*, 269-286.
- Rahman, N. A., Fatihah, K. I., Senoaji, F. A., & Sugiarto, L. (2024). Beban Administrasi terhadap Lembaga Pengawas Pelayanan Publik OMBUDSMAN RI Perwakilan Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(12), 642-647.
- Suleman, S., & Wance, M. (2020). Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik Di Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara. *Aristo*, 8(2), 343-368.
- Wicaksono, A., & Suranto, S. (2014). Optimalisasi Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Penyadaran Hak Masyarakat Atas Pelayanan Publik. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(1).
- Yuswarni, Y., Soedja, D., Balqis, S., & Arizal, A. (2024). Ombudsman Dalam Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 12(1), 160-173.
- IDARIYAH, D. S. ANALISIS PERBANDINGAN ASAS KESETARAAN DALAM UNDANG-UNDANG APARATUR SIPIL NEGARA 2023.
- Siregar, A. (2023). Peran Ombudsman Dalam Melakukan Pengawasan Layanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintahan Yang Transparan dan Akuntabelitas. Jakarta: Gramedia.
- Santoso, R. (2021). Peran Ombudsman dalam melakukan pengawasan layanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabelitas. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 12(3), 45-60.
- Arifin, M. (2020). Peran Ombudsman Dalam Melakukan Pengawasan Layanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintahan Yang Transparan dan Akuntabelitas (Skripsi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta).
- Lestari, D. (2017). Mekanisme Kerja Ombudsman dalam Sistem Pemerintahan Transparan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Lestari, D. (2017). Mekanisme Kerja Ombudsman dalam Sistem Pemerintahan Transparan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Rahman, T. (2022). Penguatan peran Ombudsman dalam reformasi birokrasi layanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 33-48.
- Yuliawati, N. (2019). Ombudsman sebagai pengawas independen dalam pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 5(1), 15-28.
- Nugroho, A. (2018). *Strategi Ombudsman dalam Mengawasi Pelayanan Publik (Disertasi, Universitas Airlangga, Surabaya)*.
- Suryani, R. (2021). *Analisis Efektivitas Ombudsman dalam Pelayanan Publik di Indonesia (Tesis, Universitas Indonesia, Depok)*.
- Subekti, A. (2020). Penguatan peran Ombudsman dalam menciptakan layanan publik yang akuntabel. Dalam *Seminar Nasional Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Wahyudi, S. (2019). Reformasi pelayanan publik melalui peran aktif Ombudsman. Dalam *Prosiding Konferensi Nasional Administrasi Publik*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.