
PERAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATRA BARAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI SUMATRA BARAT

Yarekha Sandra¹, Abdul Harits.M², Rizki Syafril³

¹⁻³Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang
E-mail: yarekhas@gmail.com
Kontak: No. HP 0895802840822

Abstrak

Ombudsman adalah lembaga yang berperan penting dalam pengawasan pelayanan publik dan penegakan etika administrasi di berbagai negara. Tujuan utama dari ombudsman adalah untuk memastikan bahwa hak-hak warga negara dilindungi dari tindakan maladministrasi atau penyalahgunaan kekuasaan oleh instansi pemerintah atau badan publik lainnya. Lembaga ini berfungsi sebagai perantara antara masyarakat dan pemerintah, menerima serta menindaklanjuti keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik yang tidak memadai. Peran ombudsman yang efektif dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pemerintahan, meningkatkan kualitas layanan publik, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Di era modern, ombudsman juga memainkan peran dalam advokasi hak asasi manusia, perlindungan konsumen, dan menangani isu-isu integritas serta anti-korupsi, menjadikannya komponen vital dalam struktur tata kelola yang baik dan demokratis.

Kata Kunci: Pengawasan Pelayanan Publik, Etika administrasi, Ombudsman

Abstract

The Ombudsman is an institution that plays an important role in supervising public services and enforcing administrative ethics in various countries. The main objective of the ombudsman is to ensure that citizens' rights are protected from acts of maladministration or abuse of power by government agencies or other public bodies. This institution functions as an intermediary between the community and the government, receiving and following up on public complaints regarding inadequate public services. An effective ombudsman role can increase accountability and transparency in government, improve the quality of public services, and strengthen public trust in public institutions. In the modern era, ombudsmen also play a role in human rights advocacy, consumer protection, and dealing with integrity and anti-corruption issues, making them a vital component in good and democratic governance structures.

Keywords: Public Service Supervision, Administrative Ethics, Ombudsman

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek krusial dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Kualitas pelayanan publik tidak hanya berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat, tetapi juga mencerminkan akuntabilitas dan transparansi dari instansi pemerintah. Namun, dalam praktiknya, tidak jarang terjadi penyimpangan, maladministrasi,

PERAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATRA BARAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI SUMATRA BARAT*Yarekha Sandra, Abdul Harits.M*

dan penyalahgunaan wewenang yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Di sinilah peran Ombudsman menjadi sangat penting. Ombudsman, sebagai lembaga independen yang mengawasi jalannya pelayanan publik, memiliki fungsi utama untuk memastikan bahwa hak-hak masyarakat dilindungi dan setiap keluhan mengenai pelayanan publik yang buruk ditangani dengan serius. Lembaga ini bertindak sebagai perantara antara masyarakat dan pemerintah, menerima aduan, melakukan investigasi, dan memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi terkait. Dengan demikian, Ombudsman berkontribusi dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih adil, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Latar belakang pembentukan Ombudsman didorong oleh kebutuhan untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pemerintahan. Ombudsman diharapkan dapat mengurangi praktik maladministrasi dan mendorong reformasi birokrasi melalui pendekatan yang bersifat korektif dan preventif. Dengan kewenangan untuk melakukan investigasi independen dan memberikan rekomendasi, Ombudsman memiliki posisi strategis dalam mengawasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mendalami peran dan efektivitas Ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Berikut adalah penjelasan rinci mengenai metodologi yang digunakan:

1. Pendekatan Kualitatif Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam fenomena sosial dan perilaku manusia dalam konteks tertentu. Pendekatan untuk memahami kompleksitas interaksi antara Ombudsman dan masyarakat, serta efek dari tindakan Ombudsman terhadap pelayanan publik.
2. Metode Studi Kasus Metode studi kasus digunakan untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan terperinci mengenai peran Ombudsman. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi mendalam terhadap fenomena yang spesifik, dalam hal ini pelayanan Ombudsman, dalam konteks dunia nyata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran dan Fungsi Ombudsman Penelitian ini menemukan bahwa Ombudsman memainkan peran kunci dalam pengawasan pelayanan publik. Fungsi utama Ombudsman meliputi: - Penerimaan dan Penanganan Keluhan : Ombudsman menerima berbagai keluhan dari masyarakat mengenai maladministrasi dan pelayanan publik yang buruk. Setiap keluhan ditindaklanjuti melalui proses investigasi yang mendalam. - Investigasi Independen : Ombudsman melakukan investigasi secara independen terhadap keluhan yang diterima. Proses investigasi melibatkan pengumpulan bukti, wawancara dengan pihak terkait, dan analisis - Rekomendasi Perbaikan : Setelah investigasi, Ombudsman mengeluarkan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan publik kepada instansi terkait. Rekomendasi ini

seringkali mencakup perubahan kebijakan, prosedur, dan peningkatan kapasitas pelayanan.

b. Efektivitas Tindakan Ombudsman Efektivitas Ombudsman dalam menyelesaikan keluhan masyarakat dinilai tinggi. Beberapa indikator efektivitas yang ditemukan dalam penelitian ini meliputi: - Tingkat Kepuasan Masyarakat : Sebagian besar responden mengungkapkan kepuasan atas penanganan keluhan oleh Ombudsman. Mereka merasa bahwa keluhan mereka didengar dan ditangani dengan serius. - Implementasi Rekomendasi : Banyak instansi pemerintah yang mengikuti rekomendasi Ombudsman dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa rekomendasi Ombudsman memiliki pengaruh yang signifikan. - Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik : Ada indikasi bahwa pelayanan publik mengalami perbaikan setelah adanya intervensi dari Ombudsman. Beberapa instansi melaporkan peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan sebagai hasil dari rekomendasi Ombudsman. C. Hambatan yang Dihadapi Ombudsman Meskipun Ombudsman memiliki peran penting, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa hambatan yang dihadapi dalam menjalankan tugasnya: - Keterbatasan Sumber Daya : Ombudsman seringkali menghadapi keterbatasan sumber daya, baik dari segi anggaran maupun tenaga kerja, yang dapat mempengaruhi efektivitas investigasi. - Resistensi dari Instansi Pemerintah : Beberapa instansi pemerintah menunjukkan resistensi terhadap rekomendasi Ombudsman, terutama jika rekomendasi tersebut memerlukan perubahan signifikan dalam kebijakan atau prosedur.

PENUTUP

Rangkum temuan penelitian dan jelaskan implikasinya sesuai kajian pustaka

REFERENSI

Indonesian Ombudsman. (2022). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2022. Retrieved from Ombudsman RI website.

Kemeny, J. (2006). Comparative Case Study Methodology in the Study of Housing Policy. *International Journal of Housing Policy*, 6(3), 379-396. doi:10.1080/14616710600973121 Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The Social Psychology of Procedural Justice*. New York: Springer.

Artikel Jurnal

Lee, K. (2004). Reading and learning strategies: recommendations for the 21st century. *Journal of Developmental Education*, 28(2), 2- 15.

Doyle, C., & O’Riordan, J. (2004). The Ombudsman, Good Governance, and the International Human Rights System. *The International Journal of Human Rights*, 8(2), 15-33. doi:10.1080/1364298042000212508 Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.).

PERAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATRA BARAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI SUMATRA BARAT

Yarekha Sandra, Abdul Harits.M

Artikel Jurnal dengan DOI

Bovens, M. (2007). Analysing and Assessing Public Accountability: A Conceptual Framework. *European Law Journal*, 13(4), 447-468. doi:10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x

Artikel Jurnal dalam Website Asian Ombudsman Association (AOA). (2019). Annual Report 2019. Retrieved from AOA website

Website Asian Ombudsman Association (AOA). (2019). Annual Report 2019. Retrieved from AOA website.