



OMBUDSMAN'S AUTHORITY AS A PUBLIC SERVICE SUPERVISORY INSTITUTION

KEWENANGAN OMBUDSMAN SEBAGAI LEMBAGA PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK

Nessa Fajriyana Farda¹, Yosep Hadi Putra², Nabila Aurel Geandra³, Tasrifin Karim⁴

^{1,3}Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

^{2,4}Program Studi Ilmu Hukum Institut Teknologi dan Ilmu Sosial Khatulistiwa

Email: neskenes88@gmail.com

ARTICLE INFO

Correspondent

Yosep Hadi Putra
neskenes88@gmail.com

Key words:

*Ombudsman, authority,
public services,
maladministration*

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1473 - 1481

ABSTRACT

Public service constitutes one of the principal obligations of the state in fulfilling the fundamental rights of its citizens. In practice, the delivery of public services remains frequently characterized by various forms of maladministration, including abuse of authority, undue delays, and unprofessional conduct by state officials. To supervise and prevent such maladministration, the Ombudsman of the Republic of Indonesia was established as an independent state institution. This article aims to examine the authority of the Ombudsman as a supervisory body for public services, the legal basis of its authority, and its strategic role in promoting good governance. The method employed in this study is a normative juridical approach, utilizing statutory and conceptual approaches. The discussion reveals that the Ombudsman possesses significant authority to receive public complaints, conduct examinations, and issue recommendations to public service-providing institutions as an effort to improve the public service system in Indonesia..

Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Yosep Hadi Putra <i>neskenes88@gmail.com</i> Kata kunci: Ombudsman, kewenangan, pelayanan publik, maladministrasi. Website: https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER Hal: 1473 - 1481	Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban utama negara dalam rangka memenuhi hak-hak dasar warga negara. Dalam praktik penyelenggaraannya, pelayanan publik masih sering diwarnai oleh berbagai bentuk maladministrasi seperti penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, hingga tindakan tidak profesional oleh aparatur negara. Untuk mengawasi dan mencegah terjadinya maladministrasi tersebut, dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang bersifat mandiri. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji kewenangan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, dasar hukum kewenangannya, serta peran strategis Ombudsman dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Metode penulisan yang digunakan adalah metode yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan konseptual. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki kewenangan penting dalam menerima laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan, serta memberikan rekomendasi kepada instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya perbaikan sistem pelayanan publik di Indonesia. <i>Copyright © 2023 JSER. All rights reserved</i>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Negara melalui aparatur pemerintahan berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, serta berkeadilan kepada seluruh warga negara. Pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai pemenuhan kebutuhan administratif masyarakat, tetapi juga sebagai bentuk nyata kehadiran negara dalam menjamin kesejahteraan dan perlindungan hukum bagi rakyatnya.

Namun, dalam praktiknya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan. Masyarakat kerap mengeluhkan pelayanan yang lambat, berbelit-belit, tidak transparan, hingga adanya praktik penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih lemahnya pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Lemahnya pengawasan berpotensi menimbulkan maladministrasi yang dapat merugikan masyarakat secara langsung.

Sebagai respons atas permasalahan tersebut, negara membentuk Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman hadir sebagai lembaga independen yang bertugas menerima laporan masyarakat serta melakukan pengawasan terhadap

dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Keberadaan Ombudsman diharapkan mampu menjadi sarana kontrol terhadap aparatur negara agar menjalankan tugasnya sesuai dengan prinsip hukum dan etika pemerintahan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam artikel ini adalah bagaimana kewenangan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik serta bagaimana peran Ombudsman dalam mencegah dan menangani maladministrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu penelitian yang mengkaji hukum sebagai norma atau kaidah yang berlaku. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan peraturan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah ketentuan hukum yang mengatur kewenangan Ombudsman Republik Indonesia, khususnya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep kewenangan, maladministrasi, pelayanan publik, dan good governance.

Sumber bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, berupa peraturan perundang-undangan yang relevan; serta bahan hukum sekunder, berupa buku, jurnal ilmiah, dan karya tulis hukum yang berkaitan dengan topik penelitian. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan. Seluruh bahan hukum dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif analitis untuk menjawab permasalahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Pelayanan Publik dan Maladministrasi

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.² Pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kualitas kinerja pemerintah.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik seringkali dihadapkan pada berbagai permasalahan yang dikenal dengan istilah maladministrasi. Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui kewenangan, menggunakan kewenangan untuk tujuan lain dari yang seharusnya, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.³ Bentuk-bentuk maladministrasi antara lain penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, hingga pungutan liar.

Keberadaan maladministrasi menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan internal pemerintah belum berjalan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan lembaga

pengawas eksternal yang independen untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan prinsip keadilan dan kepastian hukum.

Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara lainnya. Kedudukan Ombudsman diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam undang-undang tersebut ditegaskan bahwa Ombudsman berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan.

Sebagai lembaga pengawas eksternal, Ombudsman memiliki peran strategis dalam memperkuat prinsip checks and balances dalam sistem pemerintahan. Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai penerima laporan masyarakat, tetapi juga sebagai lembaga yang mendorong perbaikan sistem pelayanan publik melalui rekomendasi yang bersifat korektif.

Kedudukan Ombudsman yang independen menjadi salah satu kekuatan utama lembaga ini, karena Ombudsman dapat menjalankan fungsinya tanpa intervensi dari kekuasaan eksekutif, legislatif, maupun yudikatif. Hal ini penting agar proses pengawasan berjalan objektif dan berpihak pada kepentingan masyarakat.

Kewenangan Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik

Kewenangan Ombudsman diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Salah satu kewenangan utama Ombudsman adalah menerima laporan dari masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Laporan tersebut dapat berasal dari perorangan, kelompok masyarakat, maupun badan hukum.

Selain menerima laporan, Ombudsman juga memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan terhadap laporan yang diterima. Pemeriksaan dilakukan dengan memanggil pihak-pihak terkait, meminta keterangan, serta mengumpulkan dokumen yang diperlukan. Dalam hal ditemukan adanya maladministrasi, Ombudsman berwenang memberikan rekomendasi kepada instansi terkait untuk melakukan perbaikan atau tindakan tertentu.

Rekomendasi Ombudsman bersifat wajib untuk dilaksanakan oleh instansi yang dilaporkan. Apabila rekomendasi tersebut tidak dilaksanakan, Ombudsman dapat melaporkan kepada Presiden dan DPR sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, kewenangan Ombudsman tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memiliki kekuatan moral dan politik dalam mendorong kepatuhan aparatur negara.

Peran Ombudsman dalam Mewujudkan Good Governance

Keberadaan Ombudsman berkontribusi besar dalam mewujudkan prinsip good governance, khususnya dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum. Ombudsman menjadi jembatan antara masyarakat dan pemerintah dalam

menyelesaikan permasalahan pelayanan publik tanpa harus melalui proses peradilan yang panjang dan rumit.

Melalui mekanisme pengawasan dan rekomendasi, Ombudsman mendorong instansi pemerintah untuk memperbaiki sistem dan prosedur pelayanan publik. Hal ini tidak hanya berdampak pada penyelesaian kasus individual, tetapi juga pada perbaikan sistemik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan demikian, Ombudsman memiliki peran strategis dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang diawasi secara efektif akan menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan berorientasi pada kepentingan rakyat.

Dasar Hukum Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia

Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia tidak lahir secara tiba-tiba, melainkan memiliki dasar hukum yang kuat dalam sistem hukum nasional. Dasar hukum utama Ombudsman adalah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-undang ini menjadi landasan normatif yang mengatur kedudukan, fungsi, tugas, serta kewenangan Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu, kewenangan Ombudsman juga berkaitan erat dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik yang baik, adil, dan bebas dari maladministrasi. Dalam konteks ini, Ombudsman berperan sebagai lembaga yang menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat tersebut melalui mekanisme pengawasan eksternal.

Keberadaan Ombudsman juga sejalan dengan prinsip negara hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Prinsip negara hukum menuntut agar setiap tindakan pemerintahan didasarkan pada hukum dan dapat dipertanggungjawabkan. Ombudsman menjadi salah satu instrumen penting dalam memastikan bahwa penyelenggaraan pemerintahan berjalan sesuai dengan prinsip tersebut.

Mekanisme Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan Publik

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia dilakukan melalui mekanisme yang relatif sederhana dan mudah diakses oleh masyarakat. Setiap warga negara yang merasa dirugikan akibat pelayanan publik dapat mengajukan laporan kepada Ombudsman, baik secara langsung maupun tidak langsung. Laporan tersebut kemudian diverifikasi untuk memastikan kelengkapan administrasi dan substansi laporan.

Setelah laporan dinyatakan memenuhi syarat, Ombudsman akan melakukan pemeriksaan substantif dengan memanggil pihak terlapor, meminta keterangan saksi, serta mengumpulkan dokumen pendukung. Proses pemeriksaan ini dilakukan secara independen dan objektif tanpa memihak salah satu pihak. Dalam tahap ini, Ombudsman berperan sebagai mediator sekaligus pengawas.

Hasil dari pemeriksaan tersebut dapat berupa rekomendasi kepada instansi penyelenggara pelayanan publik. Rekomendasi ini bertujuan untuk memperbaiki kesalahan administrasi, memulihkan hak masyarakat, serta mencegah terulangnya maladministrasi di masa mendatang. Mekanisme ini menunjukkan bahwa pengawasan Ombudsman tidak bersifat represif, melainkan korektif dan preventif.

Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman

Salah satu perdebatan yang sering muncul dalam kajian Ombudsman adalah mengenai kekuatan hukum rekomendasi yang dikeluarkan. Rekomendasi Ombudsman memang tidak bersifat putusan pengadilan, namun memiliki kekuatan hukum yang wajib dilaksanakan oleh instansi terlapor. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 38 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman.⁹

Apabila rekomendasi tersebut tidak dilaksanakan, Ombudsman memiliki kewenangan untuk melaporkan kepada Presiden dan Dewan Perwakilan Rakyat. Selain itu, ketidakpatuhan terhadap rekomendasi Ombudsman dapat berdampak pada sanksi administratif serta penilaian buruk terhadap kinerja instansi terkait. Dengan demikian, meskipun tidak bersifat yudisial, rekomendasi Ombudsman memiliki daya tekan yang cukup kuat.

Keberadaan rekomendasi ini mencerminkan pendekatan hukum administrasi yang lebih menekankan pada perbaikan tata kelola pemerintahan dibandingkan penghukuman semata. Pendekatan ini dinilai lebih efektif dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Ombudsman dan Perlindungan Hak-Hak Masyarakat

Ombudsman memiliki peran penting dalam melindungi hak-hak masyarakat dari tindakan sewenang-wenang aparatur negara. Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat sering berada pada posisi yang lemah ketika berhadapan dengan birokrasi. Oleh karena itu, kehadiran Ombudsman menjadi sarana perlindungan hukum non-litigasi bagi masyarakat.

Melalui mekanisme pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan keluhan tanpa harus melalui proses peradilan yang panjang, mahal, dan kompleks. Ombudsman memberikan ruang partisipasi masyarakat dalam pengawasan pemerintahan, sehingga tercipta hubungan yang lebih seimbang antara negara dan warga negara.

Perlindungan hak-hak masyarakat oleh Ombudsman juga sejalan dengan prinsip demokrasi dan hak asasi manusia. Pelayanan publik yang baik merupakan bagian dari pemenuhan hak asasi manusia, khususnya hak atas pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif. Dengan demikian, Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai pengawas administratif, tetapi juga sebagai pelindung hak-hak masyarakat.

Tantangan dan Hambatan dalam Pelaksanaan Kewenangan Ombudsman

Meskipun memiliki kewenangan yang luas, Ombudsman Republik Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan fungsinya. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya tingkat kepatuhan instansi pemerintah terhadap rekomendasi Ombudsman. Beberapa instansi masih menganggap rekomendasi Ombudsman sebagai saran yang tidak mengikat.

Selain itu, masih rendahnya kesadaran masyarakat mengenai keberadaan dan fungsi Ombudsman juga menjadi hambatan tersendiri. Banyak Masyarakat yang belum mengetahui bahwa mereka memiliki hak untuk melaporkan dugaan maladministrasi. Kondisi ini menyebabkan peran Ombudsman belum sepenuhnya optimal dalam mengawasi pelayanan publik.

Faktor keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran juga mempengaruhi efektivitas kinerja Ombudsman, terutama dalam menjangkau daerah-daerah terpencil. Oleh karena itu, diperlukan dukungan penuh dari pemerintah dan masyarakat agar Ombudsman dapat menjalankan kewenangannya secara maksimal.

Upaya Penguatan Peran Ombudsman ke Depan

Untuk memperkuat peran Ombudsman, diperlukan beberapa langkah strategis. Pertama, perlu adanya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi dan kewenangan Ombudsman. Sosialisasi ini penting agar masyarakat lebih aktif dalam mengawasi pelayanan publik.

Kedua, perlu adanya penguatan regulasi terkait pelaksanaan rekomendasi Ombudsman, sehingga tidak ada lagi instansi yang mengabaikan rekomendasi tersebut. Ketiga, peningkatan koordinasi antara Ombudsman dengan lembaga pengawas internal pemerintah juga perlu dilakukan untuk menciptakan sistem pengawasan yang terpadu.

Dengan penguatan tersebut, Ombudsman diharapkan mampu menjadi lembaga pengawas pelayanan publik yang efektif dan berdaya guna dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Perbandingan Ombudsman di Indonesia dengan Ombudsman di Negara Lain

Keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik tidak hanya dikenal di Indonesia, tetapi juga telah lama diterapkan di berbagai negara lain. Konsep Ombudsman pertama kali berkembang di Swedia dan kemudian diadopsi oleh banyak negara sebagai bagian dari sistem pengawasan pemerintahan. Ombudsman di berbagai negara umumnya memiliki fungsi utama yang sama, yaitu mengawasi tindakan administrasi pemerintah dan melindungi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang.

Di Swedia, Ombudsman memiliki kewenangan yang sangat kuat, termasuk kewenangan untuk mengajukan tuntutan terhadap pejabat publik yang terbukti melakukan pelanggaran hukum. Hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman di Swedia tidak hanya bersifat rekomendatif, tetapi juga memiliki kekuatan hukum yang lebih tegas dibandingkan dengan Ombudsman di Indonesia. Sementara itu, Ombudsman di Indonesia lebih menekankan pada pendekatan persuasif dan korektif melalui

pemberian rekomendasi. Meskipun rekomendasi Ombudsman bersifat wajib untuk ditindaklanjuti, pelaksanaannya masih sangat bergantung pada kepatuhan instansi yang bersangkutan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa sistem Ombudsman di Indonesia masih perlu terus diperkuat agar mampu memberikan perlindungan hukum yang lebih optimal bagi masyarakat.

Perbandingan ini penting untuk menunjukkan bahwa kewenangan Ombudsman dapat dikembangkan lebih jauh seiring dengan kebutuhan dan dinamika pelayanan publik di Indonesia.

Ombudsman sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi

Selain berperan sebagai lembaga pengawas, Ombudsman juga dapat dipandang sebagai sarana penyelesaian sengketa pelayanan publik di luar jalur peradilan (non-litigasi). Banyak masyarakat yang enggan membawa permasalahan pelayanan publik ke pengadilan karena prosesnya yang panjang, biaya yang tinggi, serta prosedur yang kompleks. Dalam kondisi tersebut, Ombudsman menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang lebih mudah dan efisien.

Melalui mekanisme pemeriksaan dan mediasi, Ombudsman dapat membantu menyelesaikan permasalahan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik tanpa harus melalui proses peradilan. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Keberadaan Ombudsman sebagai sarana non-litigasi juga mendukung upaya pengurangan beban pengadilan, khususnya Pengadilan Tata Usaha Negara. Dengan demikian, Ombudsman tidak hanya berperan dalam pengawasan, tetapi juga dalam penyelesaian konflik administratif secara damai dan berkeadilan.

Urgensi Penguatan Kewenangan Ombudsman dalam Praktik Pelayanan Publik

Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, penguatan kewenangan Ombudsman menjadi hal yang sangat mendesak. Masih ditemukannya berbagai bentuk maladministrasi menunjukkan bahwa pengawasan internal pemerintah belum sepenuhnya efektif. Oleh karena itu, Ombudsman sebagai pengawas eksternal perlu didukung dengan kewenangan yang lebih kuat dan tegas.

Penguatan kewenangan Ombudsman dapat dilakukan melalui revisi peraturan perundang-undangan, khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan rekomendasi Ombudsman. Selain itu, peningkatan kerja sama antara Ombudsman dan lembaga pengawas internal juga perlu dilakukan agar pengawasan pelayanan publik berjalan secara terpadu.

Menurut penulis, tanpa penguatan kewenangan yang nyata, Ombudsman akan sulit menjalankan perannya secara optimal. Padahal, Ombudsman memiliki posisi

strategis dalam menciptakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berpihak pada kepentingan masyarakat.

SIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan seluruh pembahasan yang telah diuraikan dalam artikel ini, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang memiliki peran sangat penting dalam sistem Hukum Administrasi Negara, khususnya dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Pembentukan Ombudsman dilatarbelakangi oleh masih banyaknya permasalahan pelayanan publik yang ditandai dengan terjadinya maladministrasi, seperti penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, serta pelayanan yang tidak profesional dan tidak adil kepada masyarakat.

Secara yuridis, kewenangan Ombudsman memiliki dasar hukum yang kuat, terutama dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kewenangan tersebut meliputi penerimaan laporan masyarakat, pemeriksaan dugaan maladministrasi, serta pemberian rekomendasi kepada penyelenggara pelayanan publik. Rekomendasi Ombudsman bersifat wajib untuk ditindaklanjuti dan berfungsi sebagai instrumen korektif dalam memperbaiki kinerja aparatur pemerintah serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam pelaksanaannya, Ombudsman tidak hanya berperan sebagai lembaga pengawas, tetapi juga sebagai sarana perlindungan hukum bagi masyarakat dan alternatif penyelesaian sengketa pelayanan publik di luar jalur peradilan (non-litigasi). Peran ini menjadi sangat penting mengingat tidak semua masyarakat memiliki akses yang mudah terhadap proses peradilan yang cenderung memakan waktu dan biaya. Dengan demikian, Ombudsman hadir sebagai lembaga yang menjembatani kepentingan masyarakat dan pemerintah secara lebih efektif dan efisien.

Melalui perbandingan dengan Ombudsman di negara lain, dapat dilihat bahwa kewenangan Ombudsman di Indonesia masih memiliki ruang untuk diperkuat, khususnya dalam aspek kepatuhan terhadap pelaksanaan rekomendasi. Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai hambatan seperti rendahnya tingkat kesadaran masyarakat, keterbatasan sumber daya, serta kurangnya respons dari instansi terlapor. Oleh karena itu, penguatan peran dan kewenangan Ombudsman menjadi hal yang mendesak guna mendukung terwujudnya prinsip good governance,

yaitu pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Saran

Diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas Ombudsman Republik Indonesia, baik melalui peningkatan sosialisasi kepada masyarakat maupun penguatan regulasi terkait pelaksanaan rekomendasi Ombudsman. Selain itu, penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat lebih kooperatif dan responsif terhadap pengawasan Ombudsman sebagai bagian dari komitmen dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ateng Syafrudin. Hukum Administrasi Negara. Bandung: Refika Aditama, 2014.
- Hadjon, Philipus M. Pengantar Hukum Administrasi Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011.
- HR, Ridwan. Hukum Administrasi Negara. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016.
- Marbun, S.F. Peradilan Administrasi Negara dan Upaya Administratif di Indonesia. Yogyakarta: UII Press, 2013.
- Mertokusumo, Sudikno. Mengenal Hukum (Suatu Pengantar). Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2010.

Perundang-undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.