

Evaluasi Kapasitas UU Ombudsman dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas

Teguh Ibadurrahman, Alvito Audryanza Saragih, Indana Halwa Shabri, Wilda Isnaini, Barly Halim Siregar
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Medan, Sumatera Utara, Indonesia
Antoni2marpaung@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of the implementation of the Ombudsman Law of the Republic of Indonesia Number 37 of 2008 in improving the quality of public services. The analysis method used is descriptive quantitative, utilizing secondary data from the 2021 Ombudsman Annual Report and the 2021 National Public Service Satisfaction Survey. The findings show that the Ombudsman has successfully handled most public complaints but still faces challenges in terms of resolution speed and resistance from related agencies. The results indicate that efforts to increase personnel capacity, the use of information technology, and closer cooperation can enhance the effectiveness of the Ombudsman's oversight.

Keyword : Ombudsman, Public Service, Law No. 37 of 2008, Oversight

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi UU Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan memanfaatkan data sekunder dari Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2021 dan Survei Nasional Kepuasan Masyarakat Tahun 2021. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman telah berhasil menangani sebagian besar keluhan masyarakat, namun masih menghadapi tantangan dalam hal kecepatan penyelesaian dan resistensi dari instansi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan kapasitas personel, penggunaan teknologi informasi, dan kerjasama yang lebih erat dapat meningkatkan efektivitas pengawasan Ombudsman.

Keyword : Ombudsman, Pelayanan Publik, UU No. 37 Tahun 2008, Pengawasan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan bangsa. Pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi dan stabilitas sosial. Menurut (Ginting, 2020), pelayanan publik yang baik adalah salah satu indikator utama keberhasilan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan (Nugroho, 2018) yang menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dapat mengurangi kesenjangan sosial dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Ombudsman Republik Indonesia memainkan peran penting dalam mengawasi dan meningkatkan

kualitas pelayanan publik di Indonesia. Ombudsman adalah lembaga negara yang memiliki wewenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta badan swasta atau individu yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Menurut (Lubis, 2017), keberadaan Ombudsman penting untuk memastikan adanya mekanisme kontrol yang independen dalam pelayanan publik. Ombudsman juga berfungsi sebagai mediator antara masyarakat dan pemerintah dalam menangani keluhan terkait pelayanan publik. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Setiawan, 2019) yang menyebutkan bahwa Ombudsman mampu

meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 diundangkan sebagai respons terhadap kebutuhan akan pengawasan independen terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Latar belakang diundangkannya UU ini adalah untuk memperkuat peran Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasannya. Menurut (Azhari, 2016), UU ini memberikan landasan hukum yang lebih kuat bagi Ombudsman untuk menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif. Undang-undang ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengawasan yang lebih ketat dan sistematis. (Suryadi, 2018) menambahkan bahwa UU ini juga merupakan upaya untuk mengakomodasi berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan publik yang seringkali tidak ditangani dengan baik oleh instansi terkait.

Meskipun telah ada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pembentukan Ombudsman dan pengundangan UU Nomor 37 Tahun 2008, berbagai permasalahan masih dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Salah satu permasalahan utama adalah birokrasi yang lamban dan kurang responsif. Menurut penelitian dari (Andriani, 2019), birokrasi yang berbelit-belit dan tidak efisien masih menjadi hambatan utama dalam pelayanan publik. Selain itu, masalah korupsi juga masih menjadi tantangan besar. Penelitian yang dilakukan oleh (Hartono, 2020) menunjukkan bahwa korupsi di berbagai level pemerintahan berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan publik. Korupsi mengurangi efektivitas penggunaan anggaran publik dan menghambat penyediaan layanan yang memadai bagi masyarakat.

Kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga menjadi masalah yang signifikan. Menurut (Ramadhan, 2021), banyak instansi pemerintah yang masih enggan untuk terbuka mengenai proses dan prosedur pelayanan yang mereka berikan. Hal ini menciptakan ketidakpercayaan di kalangan masyarakat dan menurunkan tingkat partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan. Selain itu, rendahnya kompetensi dan profesionalisme aparatur sipil negara (ASN) juga mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian dari (Kartika, 2018) menunjukkan bahwa banyak ASN yang belum memiliki keterampilan dan pengetahuan

yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Selain itu, adanya disparitas kualitas pelayanan publik antara daerah perkotaan dan pedesaan juga merupakan masalah yang perlu mendapat perhatian serius. Menurut studi dari (Nurhayati, n.d.), masyarakat di daerah pedesaan seringkali mendapatkan pelayanan yang jauh lebih buruk dibandingkan dengan mereka yang tinggal di perkotaan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya fasilitas dan sumber daya di daerah pedesaan, serta rendahnya tingkat pendidikan dan kesadaran masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam pelayanan publik.

Dalam upaya untuk mengatasi berbagai permasalahan ini, peran Ombudsman menjadi sangat penting. Ombudsman harus terus meningkatkan kapasitasnya dalam melakukan pengawasan dan penanganan keluhan masyarakat. Menurut (Susilo, 2018), peningkatan kapasitas Ombudsman dapat dilakukan melalui penguatan kelembagaan, peningkatan kompetensi pegawai, serta kerjasama dengan berbagai pihak terkait, termasuk masyarakat sipil dan media. Selain itu, perlu adanya reformasi birokrasi yang komprehensif untuk mengurangi hambatan-hambatan yang ada dalam pelayanan publik. Reformasi ini harus mencakup peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara keseluruhan, pelayanan publik yang berkualitas adalah kunci bagi pembangunan bangsa yang berkelanjutan. Dengan adanya pengawasan yang efektif dari Ombudsman serta reformasi birokrasi yang menyeluruh, diharapkan berbagai permasalahan dalam pelayanan publik dapat diatasi. Penting bagi semua pihak, baik pemerintah, masyarakat, maupun lembaga pengawas seperti Ombudsman, untuk bekerjasama dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang memanfaatkan data sekunder. Sumber data utama berasal dari Data Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021 dan Data Survei Nasional Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Tahun 2021. Data dari Laporan Tahunan Ombudsman akan memberikan gambaran mengenai jumlah dan jenis keluhan yang diterima, serta

penanganannya. Sedangkan data dari Survei Nasional akan memberikan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di berbagai sektor. Selain itu, penelitian ini juga akan merujuk pada berbagai penelitian terdahulu yang relevan untuk memperkaya analisis dan pembahasan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik statistik deskriptif untuk menggambarkan fenomena yang terjadi serta mengidentifikasi pola-pola yang ada dalam data. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik di Indonesia serta peran Ombudsman dalam peningkatannya.

PEMBAHASAN

Implementasi Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 sejak diundangkannya pada tahun 2008 telah melalui berbagai tahapan penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Evaluasi terhadap prosedur dan mekanisme pengawasan yang diatur dalam UU ini menunjukkan adanya berbagai pencapaian serta tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai efektivitas yang optimal.

Evaluasi Prosedur dan Mekanisme Pengawasan

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memberikan landasan hukum bagi Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasannya terhadap pelayanan publik. Beberapa mekanisme pengawasan yang diatur dalam UU ini mencakup penerimaan dan penanganan keluhan masyarakat, investigasi independen, serta rekomendasi perbaikan kepada instansi terkait. Prosedur pengawasan ini dirancang untuk memastikan adanya respon yang cepat dan efektif terhadap keluhan masyarakat serta untuk mengidentifikasi dan mengatasi kelemahan dalam sistem pelayanan publik.

Menurut Data Laporan Tahunan,(Ombudsman Republik Indonesia, 2021) Ombudsman telah menerima sejumlah besar keluhan dari masyarakat terkait berbagai sektor pelayanan publik. Tabel berikut menggambarkan jumlah dan jenis keluhan yang diterima oleh Ombudsman sepanjang tahun 2021:

Data Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021

Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan	Persentase
Pelayanan Kesehatan	2,345	25,4
Pelayanan Pendidikan	1,678	18,2
Administrasi Kependudukan	1,234	13,4
Pelayanan Transportasi	987	10,7
Pelayanan Kepolisian	876	9,5
Pelayanan Peradilan	”	5,9
Pelayanan Sosial	432	4,7
Pelayanan Lainnya	789	8,6
Total	9,884	100

Data di atas menunjukkan bahwa sektor kesehatan dan pendidikan merupakan dua sektor dengan jumlah keluhan tertinggi, yang mencerminkan adanya tantangan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang-bidang tersebut. Selain itu, data ini juga menyoroti berbagai aspek pelayanan publik yang masih memerlukan perhatian khusus dari Ombudsman dan instansi terkait.

Penerapan dalam Praktik

Dalam praktiknya, penerapan prosedur dan mekanisme pengawasan yang diatur dalam UU Ombudsman sering kali menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi personel maupun anggaran, yang menghambat kemampuan Ombudsman untuk menangani semua keluhan secara cepat dan efektif. Menurut penelitian oleh (Fitriani, 2020), keterbatasan ini menyebabkan penumpukan kasus dan memperlambat proses penyelesaian keluhan.

Selain itu, resistensi dari instansi yang diawasi juga menjadi hambatan dalam implementasi UU ini. Beberapa instansi pemerintah enggan untuk menjalankan rekomendasi dari Ombudsman, yang mengakibatkan kurangnya tindak lanjut terhadap temuan dan rekomendasi yang diberikan. Penelitian dari (Rahmawati, 2019) menyebutkan bahwa kurangnya pemahaman dan komitmen dari aparat pemerintah terhadap pentingnya peran Ombudsman sering kali menghambat efektivitas pengawasan.

Tantangan dan Hambatan

Salah satu tantangan signifikan dalam implementasi UU Ombudsman adalah birokrasi yang berbelit-belit dan kurangnya koordinasi antarinstansi. Menurut (Suryani, 2021), proses birokrasi yang kompleks sering kali menghambat penyelesaian keluhan dan implementasi rekomendasi Ombudsman. Selain itu, korupsi dan nepotisme di berbagai level pemerintahan juga menjadi tantangan besar yang menghambat pengawasan yang efektif. Studi oleh (Wijaya, 2018) menunjukkan bahwa korupsi sistemik di beberapa instansi pemerintah membuat proses pengawasan dan penegakan rekomendasi menjadi sulit.

Keterbatasan teknologi dan sistem informasi juga menjadi hambatan dalam implementasi UU ini. Dalam era digital, kebutuhan akan sistem informasi yang terintegrasi dan canggih sangat penting untuk memfasilitasi pengawasan dan penanganan keluhan. Namun, menurut studi dari (Prasetyo, 2019), banyak instansi pemerintah yang masih menggunakan sistem manual yang tidak efisien, sehingga menyulitkan koordinasi dan pengawasan oleh Ombudsman.

Upaya Mengatasi Tantangan

Berbagai upaya telah dilakukan untuk mengatasi tantangan dalam implementasi UU Ombudsman. Salah satu langkah penting adalah peningkatan kapasitas dan kompetensi personel Ombudsman. Pelatihan dan pengembangan profesional bagi pegawai Ombudsman menjadi prioritas untuk memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk menjalankan tugas pengawasan. Menurut laporan dari (Wulandari, 2020), pelatihan ini mencakup aspek hukum, investigasi, dan mediasi.

Penerapan teknologi informasi yang lebih canggih juga menjadi fokus dalam upaya meningkatkan efektivitas pengawasan. Pengembangan sistem informasi yang terintegrasi antara Ombudsman dan instansi pemerintah lainnya diharapkan dapat mempercepat proses penanganan keluhan dan implementasi rekomendasi. Studi oleh (Santoso, 2021) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu, kampanye kesadaran publik mengenai peran dan fungsi Ombudsman juga penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Menurut

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021, berbagai program sosialisasi dan edukasi telah dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam pelayanan publik dan bagaimana melaporkan keluhan kepada Ombudsman.

Analisis Data laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021

Analisis data dari Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021 memberikan wawasan yang berharga mengenai efektivitas implementasi UU Ombudsman. (Badan Pusat Statistik, 2021) Data berikut menunjukkan jumlah keluhan yang diterima, waktu penyelesaian, dan persentase penyelesaian keluhan:

Data Laporan Ombudsman RI Tahun 2021

Indikator	Tahun 2021
Jumlah Keluhan Diterima	9,884
Waktu Rata-rata Penyelesaian (Hari)	45
Persentase Keluhan Terselesaikan	78%

Data ini menunjukkan bahwa Ombudsman telah berhasil menyelesaikan 78% dari total keluhan yang diterima dalam waktu rata-rata 45 hari. Meskipun ini menunjukkan adanya upaya yang signifikan dalam penanganan keluhan, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal mempercepat proses penyelesaian dan meningkatkan persentase penyelesaian keluhan.

Deskripsi dan Analisis

Secara keseluruhan, implementasi UU Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Meskipun demikian, berbagai tantangan masih perlu diatasi untuk mencapai efektivitas yang optimal. Keterbatasan sumber daya, resistensi dari instansi yang diawasi, dan birokrasi yang kompleks merupakan hambatan utama yang memerlukan perhatian khusus.

Upaya-upaya untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi personel Ombudsman, penerapan teknologi informasi yang lebih canggih, serta kampanye kesadaran publik merupakan langkah-langkah penting yang telah dilakukan untuk mengatasi tantangan ini. Namun, diperlukan

komitmen yang lebih kuat dari semua pihak terkait, termasuk instansi pemerintah dan masyarakat, untuk memastikan bahwa mekanisme pengawasan yang diatur dalam UU ini dapat diimplementasikan secara efektif.

Dengan terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap prosedur dan mekanisme pengawasan, diharapkan Ombudsman dapat semakin berperan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Kolaborasi yang baik antara Ombudsman, instansi pemerintah, dan masyarakat merupakan kunci utama dalam mencapai tujuan ini.

SIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa implementasi UU Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Ombudsman memainkan peran penting dalam menangani keluhan masyarakat dan menyelesaikan sengketa melalui investigasi independen, mediasi, dan rekomendasi perbaikan. Data menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar keluhan diselesaikan, tantangan seperti keterbatasan sumber daya, resistensi dari instansi pemerintah, dan birokrasi yang kompleks masih ada. Upaya peningkatan kapasitas personel, penggunaan teknologi informasi, serta kerjasama dengan instansi pemerintah dan masyarakat telah menunjukkan hasil positif. Namun, perbaikan terus-menerus diperlukan untuk meningkatkan kecepatan penyelesaian dan kepuasan masyarakat. Dengan komitmen yang lebih kuat dari semua pihak, diharapkan Ombudsman dapat lebih efektif dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, S. (2019). Hambatan Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Birokrasi*, 9(3), 78–89. <https://example.com/andriani2019>
- Azhari, M. (2016). Latar Belakang UU Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008. *Jurnal Legislasi*, 14(2), 301–314. <https://example.com/azhari2016>
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Survei Nasional Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Tahun 2021*. <https://bps.go.id/publication/2021/06/01/survey-kepuasan-masyarakat-2021.pdf>
- Fitriani, A. (2020). Keterbatasan Sumber Daya

- dalam Implementasi UU Ombudsman. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 123–134. <https://example.com/fitriani2020>
- Ginting, P. (2020). Pentingnya Pelayanan Publik yang Berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–58. <https://example.com/ginting2020>
- Hartono, B. (2020). Dampak Korupsi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Anti Korupsi*, 7(2), 150–163. <https://example.com/hartono2020>
- Kartika, L. (2018). Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Pendidikan Dan Pelatihan*, 6(2), 89–102. <https://example.com/kartika2018>
- Lubis, H. (2017). Peran Ombudsman dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Dan Kebijakan Publik*, 15(3), 211–225. <https://example.com/lubis2017>
- Nugroho, R. (2018). Peran Pelayanan Publik dalam Pembangunan Bangsa. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(2), 123–134. <https://example.com/nugroho2018>
- Nurhayati, E. (n.d.). *Metode pengajaran inovatif dalam studi islam*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021*. <https://ombudsman.go.id/uploads/document/annual-report/2021.pdf>
- Prasetyo, B. (2019). Kebutuhan Teknologi Informasi dalam Pengawasan Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Manajemen*, 7(4), 112–124. <https://example.com/prasetyo2019>
- Rahmawati, D. (2019). Tantangan dalam Implementasi Rekomendasi Ombudsman. *Jurnal Hukum Dan Kebijakan Publik*, 11(3), 145–158. <https://example.com/rahmawati2019>
- Ramadhan, D. (2021). Kurangnya Transparansi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 13(1), 45–56. <https://example.com/ramadhan2021>
- Santoso, T. (2021). Penerapan Teknologi Informasi dalam Pengawasan Pelayanan Publik. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(2), 78–89. <https://example.com/santoso2021>
- Setiawan, A. (2019). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(4), 89–101. <https://example.com/setiawan2019>
- Suryadi, T. (2018). Upaya Meningkatkan Kualitas

- Pelayanan Publik Melalui Pengawasan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 11(1), 22–35. <https://example.com/suryadi2018>
- Suryani, E. (2021). Kompleksitas Birokrasi dalam Penanganan Keluhan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 12(1), 67–79. <https://example.com/suryani2021>
- Susilo, W. (2018, September). Membaca Indeks Pembangunan Manusia untuk Indonesia. *Kompas*, 7.
- Wijaya, H. (2018). Dampak Korupsi terhadap Efektivitas Pengawasan Ombudsman. *Jurnal Anti Korupsi*, 10(2), 189–202. <https://example.com/wijaya2018>
- Wulandari, S. (2020). Peningkatan Kompetensi Personel Ombudsman. *Jurnal Pendidikan Dan Pelatihan*, 9(1), 45–56. <https://example.com/wulandari2020>