

ANALISIS STAKEHOLDER DALAM PELAKSANAAN FUNGSI PENGAWASAN OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG

Nia Camelia Putri (2316041033)

Administrasi Negara, Universitas lampung

Abstract

Public service is a fundamental aspect of governance, yet it continues to face various challenges such as maladministration, low accountability, and abuse of authority. To address these issues, the Ombudsman of the Republic of Indonesia serves as an independent institution overseeing the delivery of public services. This study aims to analyze the stakeholders involved and the dynamics of their relationships that influence the effectiveness of oversight. The method used is a descriptive qualitative approach through literature review and field observation, including internship experiences. The research findings indicate that the effectiveness of the Ombudsman's oversight is influenced by the interactions among various stakeholders such as the government, the public, and international organizations—which are dynamic in nature, manifesting as both collaboration and conflict, including bureaucratic resistance. Supporting factors include public participation and regulatory support, while inhibiting factors include limited authority and low public literacy. Therefore, strengthening synergy among stakeholders and increasing public awareness are necessary to optimize the oversight function in realizing good governance.

Keywords: *Ombudsman, stakeholders, public service oversight.*

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan negara, namun masih dihadapkan pada berbagai permasalahan seperti maladministrasi, rendahnya akuntabilitas, dan penyalahgunaan wewenang. Untuk mengatasinya, Ombudsman Republik Indonesia berperan sebagai lembaga independen yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis stakeholder yang terlibat serta dinamika hubungan antar pihak yang memengaruhi efektivitas pengawasan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi pustaka dan observasi

lapangan, termasuk pengalaman magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan Ombudsman dipengaruhi oleh interaksi berbagai stakeholder, seperti pemerintah, masyarakat, dan organisasi internasional, yang bersifat dinamis dalam bentuk kolaborasi maupun konflik, termasuk resistensi birokrasi. Faktor pendukung meliputi partisipasi masyarakat dan dukungan regulasi, sedangkan faktor penghambat mencakup keterbatasan kewenangan dan rendahnya literasi publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sinergi antar stakeholder serta peningkatan kesadaran masyarakat untuk mengoptimalkan fungsi pengawasan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Kata Kunci: Ombudsman, stakeholder, pengawasan pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan negara yang demokratis karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Dalam konteks Indonesia, amanat mengenai pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menempatkan masyarakat sebagai subjek sekaligus penerima layanan negara. Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai persoalan, seperti maladministrasi, penyalahgunaan wewenang, serta rendahnya akuntabilitas birokrasi, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, negara membentuk Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga independen yang memiliki fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman berwenang menerima laporan masyarakat, melakukan investigasi, serta memberikan rekomendasi atas dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Keberadaan Ombudsman menjadi penting sebagai mekanisme kontrol eksternal yang menjembatani kepentingan masyarakat dengan pemerintah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Meskipun demikian, efektivitas fungsi pengawasan ini tidak dapat dilepaskan dari keterlibatan berbagai pihak di luar Ombudsman itu sendiri.

Dalam praktiknya, pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman sangat bergantung pada interaksi berbagai stakeholder, baik dari unsur pemerintah, masyarakat, sektor swasta, maupun organisasi internasional. Peningkatan jumlah laporan masyarakat menunjukkan adanya partisipasi publik yang semakin tinggi, tetapi juga mengindikasikan masih banyaknya permasalahan dalam pelayanan publik (Wahyugi, 2025). Di sisi lain, hubungan antara Ombudsman dan instansi terlapor tidak selalu berjalan harmonis, bahkan sering diwarnai ketegangan akibat perbedaan kepentingan dan resistensi terhadap pengawasan. Selain itu, keterlibatan Ombudsman dalam jaringan internasional seperti International Ombudsman Institute (IOI) menunjukkan bahwa praktik pengawasan juga dipengaruhi oleh dinamika global governance, di mana berbagai aktor lintas negara berperan dalam membentuk norma dan mekanisme pengawasan. Oleh karena itu, analisis stakeholder menjadi penting untuk memahami bagaimana interaksi antaraktor tersebut dapat mendukung maupun menghambat efektivitas fungsi pengawasan Ombudsman.

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam pelaksanaan fungsi pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia serta keterlibatan berbagai stakeholder di dalamnya. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan realitas sosial secara kontekstual, khususnya terkait dinamika hubungan antar aktor yang tidak selalu dapat diukur secara kuantitatif. Penelitian ini tidak hanya memetakan stakeholder yang terlibat, tetapi juga menelaah peran, kepentingan, serta interaksi mereka dalam memengaruhi efektivitas pengawasan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Sumber data terdiri atas data primer dan sekunder, di mana data primer diperoleh melalui pengalaman langsung penulis selama mengikuti program Magang Berdampak Kampus Merdeka di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, sementara data sekunder dikumpulkan melalui studi pustaka berupa peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, laporan tahunan Ombudsman, serta publikasi resmi lainnya yang relevan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan observasi lapangan yang kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif. Data yang diperoleh diklasifikasikan berdasarkan kategori stakeholder, seperti pemerintah, masyarakat, sektor swasta, dan organisasi

internasional, serta dianalisis berdasarkan peran dan kepentingannya masing-masing. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti dinamika hubungan antar stakeholder, termasuk potensi konflik atau ketegangan yang dapat memengaruhi kinerja pengawasan. Melalui proses analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana interaksi antar aktor membentuk efektivitas fungsi pengawasan Ombudsman, baik dalam konteks nasional maupun global.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Ombudsman

1. Sejarah

Sejarah berdirinya Ombudsman tidak dapat dilepaskan dari perkembangan konsep pengawasan pelayanan publik yang telah muncul sejak lama. Secara historis, lembaga Ombudsman pertama kali diperkenalkan di Swedia pada tahun 1809 sebagai respons terhadap kekuasaan absolut kerajaan, dengan tujuan melindungi hak-hak individu dari tindakan sewenang-wenang aparaturnya. Bahkan, secara konseptual, praktik pengawasan serupa telah dikenal sejak masa Romawi melalui Tribunal Plebis, di Tiongkok melalui lembaga Censorate, serta dalam pemerintahan Islam melalui institusi *muhtasib* yang berfungsi menerima pengaduan masyarakat dan menyelesaikan sengketa antara warga dan pemerintah (*PROFIL Sekilas Ombudsman*, n.d.).

Di Indonesia, pembentukan Ombudsman merupakan bagian dari agenda reformasi yang menuntut terciptanya pemerintahan yang bersih, transparan, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Sebagai respons terhadap tuntutan tersebut, pemerintah membentuk Komisi Ombudsman Nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000. Pembentukan ini menjadi langkah awal dalam menghadirkan mekanisme pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan negara, khususnya dalam pelayanan publik, sekaligus sebagai sarana penyaluran aspirasi dan pengaduan masyarakat terhadap maladministrasi.

Kedudukan Ombudsman kemudian diperkuat secara signifikan melalui pengesahan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang mengubah Komisi Ombudsman Nasional menjadi lembaga negara independen dengan kewenangan yang lebih jelas dan luas. Selain itu, keberadaan Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik semakin mempertegas peran Ombudsman dalam mengawasi kualitas pelayanan publik. Dengan dasar hukum tersebut, Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai penerima laporan masyarakat, tetapi juga sebagai institusi yang berperan dalam mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bersih (*clean governance*).

2. Fungsi dan Kewenangan Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang berwenang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Ruang lingkup pengawasan ini mencakup layanan yang diselenggarakan oleh institusi negara dan pemerintahan, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), badan hukum milik negara, serta pihak swasta atau individu yang diberi mandat menyelenggarakan pelayanan publik dengan sumber pembiayaan yang berasal, baik sebagian maupun seluruhnya, dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) (Lestari, 2025). Dalam pelaksanaannya, Ombudsman bertugas menerima dan memeriksa laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Apabila tidak tercapai penyelesaian antara pelapor dan instansi terlapor, Ombudsman akan mengeluarkan rekomendasi kepada pihak terlapor sebagai upaya perbaikan. Namun, pemahaman masyarakat terhadap fungsi Ombudsman masih relatif rendah, padahal pengawasan yang efektif sangat diperlukan untuk menjamin pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berkualitas, sehingga dapat berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

3. Hubungan Ombudsman Republik Indonesia dengan Organisasi Internasional

Ombudsman Republik Indonesia secara aktif menjalin kerja sama internasional melalui keanggotaannya dalam International Ombudsman Institute (IOI), yang merupakan satu-satunya organisasi global yang menaungi lebih dari 200 lembaga Ombudsman independen dari lebih dari 100 negara. IOI terbagi ke dalam enam wilayah regional, yaitu Afrika, Asia, Australia dan Pasifik, Eropa, Karibia dan Amerika Latin, serta Amerika Utara. Keanggotaan ini menempatkan Ombudsman RI dalam jaringan global yang berorientasi pada penguatan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui mekanisme pengawasan pelayanan publik lintas negara.

Melalui forum IOI, Ombudsman RI menjalankan berbagai bentuk soft diplomacy yang berkontribusi pada penguatan kapasitas kelembagaan. Kegiatan tersebut meliputi pertukaran pengalaman dan praktik terbaik dalam penanganan maladministrasi, pembelajaran sistem pengawasan yang lebih efektif dari negara lain, peningkatan kredibilitas lembaga di tingkat global, serta partisipasi aktif dalam upaya kolektif untuk mendorong administrasi publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks ini, IOI berfungsi sebagai platform kolaboratif yang memungkinkan terjadinya pertukaran pengetahuan dan pembentukan standar internasional dalam pengawasan pelayanan publik (Kmur, 2025).

Namun demikian, secara kritis perlu dipahami bahwa keterlibatan Ombudsman RI dalam IOI lebih berdampak pada aspek peningkatan kapasitas dan legitimasi normatif dibandingkan dengan penguatan kewenangan secara langsung di tingkat domestik. Keanggotaan dalam jaringan internasional tidak secara otomatis meningkatkan daya paksa terhadap implementasi rekomendasi Ombudsman di dalam negeri. Oleh karena itu, efektivitas pengawasan tetap sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan institusi nasional, sehingga kerja sama internasional ini lebih tepat dipahami sebagai instrumen pendukung dalam advokasi hak warga negara, bukan sebagai solusi utama atas permasalahan struktural dalam sistem pelayanan publik.

B. Identifikasi Stakeholder Ombudsman

1. Masyarakat

Masyarakat sebagai pelapor dalam mekanisme pengawasan Ombudsman memiliki posisi yang tidak sekadar pasif, melainkan sebagai aktor kunci dalam sistem pengawasan eksternal pelayanan publik. Berdasarkan ketentuan normatif, setiap warga negara atau penduduk memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan atas dugaan maladministrasi, baik kepada penyelenggara layanan maupun langsung kepada Ombudsman. Hak ini merupakan bagian dari hak yang lebih luas dalam pelayanan publik, seperti hak untuk mengetahui standar pelayanan, mengawasi pelaksanaannya, serta memperoleh tanggapan dan perlindungan atas pengaduan yang diajukan. Dengan demikian, pelapor berfungsi sebagai kanal utama yang menghubungkan realitas pelayanan publik di lapangan dengan mekanisme korektif negara (Septamirza, 2021b).

Lebih jauh, posisi masyarakat sebagai pelapor diperkuat melalui jaminan perlindungan hukum yang melekat dalam proses pemeriksaan Ombudsman. Pelapor tidak hanya memiliki hak untuk menyampaikan laporan, tetapi juga berhak atas kerahasiaan identitas, perlindungan dari ancaman atau intimidasi, serta kemungkinan untuk diwakilkan dalam penyampaian laporan. Prinsip kerahasiaan ini menjadi krusial karena secara empiris masih terdapat kekhawatiran di masyarakat terkait risiko sosial maupun hukum akibat pelaporan. Oleh karena itu, keberadaan jaminan perlindungan identitas dan keamanan pelapor merupakan instrumen penting untuk menjaga keberlanjutan partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan publik (Septamirza, 2021a).

2. Penyelenggara Pelayanan Publik/Instansi Terlapor

Dalam menjalankan fungsinya, Ombudsman berwenang menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terhadap berbagai instansi penyelenggara pelayanan publik. Ada 19 kelompok instansi terlapor yang berada dalam ruang lingkup pengawasan Ombudsman, meliputi: Badan Pemeriksa Keuangan, Badan Pertanahan Nasional, Badan Swasta/Perorangan, BUMN/BUMD, Dewan Perwakilan Rakyat, Instansi Pemerintah/Kementerian, Kejaksaan, Kepolisian, Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Pendidikan Negeri, Lembaga Pendidikan Swasta, Lembaga Peradilan, Pemerintah Daerah, Perbankan, Perguruan Tinggi Swasta, Rumah Sakit Pemerintah, Rumah Sakit Swasta, serta Tentara Nasional Indonesia.

Selain berperan sebagai objek pengawasan, instansi penyelenggara pelayanan publik juga dapat menjadi mitra strategis dalam pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia. Temuan ini diperoleh secara langsung selama pelaksanaan kegiatan magang di Ombudsman Republik Indonesia, khususnya melalui keterlibatan dalam pengawasan preventif pada momen strategis seperti arus mudik Lebaran. Dalam konteks ini, Ombudsman tidak hanya bersifat reaktif terhadap laporan masyarakat, tetapi juga proaktif melalui koordinasi lintas instansi dan peninjauan langsung di lapangan. Sebagai contoh, Ombudsman melakukan kunjungan ke sejumlah titik infrastruktur jalan di wilayah Pulau Damar dan Ratu Dibalau untuk menilai kualitas perbaikan jalan yang sebelumnya dilaporkan cepat mengalami kerusakan (Silviana, 2026a). Selain itu, koordinasi dengan dinas kesehatan setempat dilakukan untuk memastikan kesiapan

layanan posko kesehatan bagi pemudik, sebagai bagian dari upaya menjamin akses layanan dasar selama periode mobilitas tinggi masyarakat (Silviana, 2026b). Ombudsman melakukan peninjauan terhadap kesiapan aparat kepolisian sektor Sukarame dalam pengamanan Lebaran melalui penguatan pelayanan keamanan, serta memantau distribusi kebutuhan pokok masyarakat selama periode tersebut. Di sisi lain, koordinasi dengan PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang dilakukan guna memastikan ketersediaan bahan bakar minyak (BBM) tetap terjaga selama arus mudik. Rangkaian kegiatan ini menunjukkan bahwa fungsi pengawasan Ombudsman tidak hanya berfokus pada penanganan maladministrasi secara reaktif, tetapi juga mencakup upaya mitigasi risiko pelayanan publik melalui kolaborasi lintas sektor yang bersifat preventif dan sistematis.

C. Analisis Peran dan Kepentingan Stakeholder

1. Penyelenggara Pelayanan Publik/Instansi Terlapor

Pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik menempati posisi yang kompleks dalam relasinya dengan Ombudsman Republik Indonesia. Di satu sisi, mereka merupakan objek pengawasan yang wajib tunduk pada mekanisme pemeriksaan laporan maladministrasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, khususnya terkait kewenangan Ombudsman dalam menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat (UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA, n.d.). Di sisi lain, pemerintah juga berperan sebagai mitra strategis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam praktiknya, hubungan ini kerap diwarnai ketegangan akibat adanya resistensi birokrasi terhadap rekomendasi Ombudsman, terutama ketika rekomendasi tersebut dinilai berpotensi mengganggu stabilitas organisasi atau memicu sanksi administratif (Taufiq et al., 2025).

Secara kepentingan, pemerintah cenderung berorientasi pada stabilitas institusional, efisiensi birokrasi, serta pemeliharaan citra publik. Sebaliknya, Ombudsman lebih menekankan aspek akuntabilitas, transparansi, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan. Perbedaan orientasi ini memunculkan potensi konflik yang sebenarnya merupakan konsekuensi logis dari mekanisme checks and balances dalam sistem administrasi publik.

Dalam perspektif global governance, relasi tersebut mencerminkan interaksi antara aktor negara dengan lembaga pengawasan semi-independen yang berperan dalam menjaga kualitas tata kelola pemerintahan secara lebih luas.

2. Masyarakat

Masyarakat memiliki peran sentral sebagai sumber laporan sekaligus pemberi legitimasi terhadap pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman. Tanpa partisipasi aktif masyarakat, fungsi pengawasan Ombudsman akan kehilangan dasar operasionalnya. Peningkatan jumlah laporan masyarakat dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan adanya peningkatan kesadaran publik terhadap hak atas pelayanan yang berkualitas. Namun demikian, peningkatan tersebut tidak serta-merta mencerminkan penurunan kualitas pelayanan publik, melainkan juga dapat menunjukkan meningkatnya literasi hukum serta keberanian masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.

Dari sisi kepentingan, masyarakat menghendaki pelayanan publik yang cepat, adil, transparan, dan bebas dari praktik maladministrasi, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam kerangka global governance, masyarakat tidak lagi diposisikan sebagai objek pasif, melainkan sebagai aktor aktif yang berkontribusi dalam pembentukan norma, standar, dan praktik pelayanan publik melalui mekanisme partisipatif. Meskipun demikian, tidak semua laporan masyarakat bersifat objektif karena dapat dipengaruhi oleh bias persepsi, kepentingan individual, maupun keterbatasan pemahaman administratif. Oleh karena itu, Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai penerima laporan, tetapi juga sebagai institusi yang melakukan verifikasi dan penyaringan secara rasional untuk memastikan validitas setiap pengaduan yang ditindaklanjuti.

Stakeholder	Peran	Kepentingan	Masalah Utama
Pemerintah	Objek & Mitra	Stabilitas, citra, & Kontrol	Resistensi terhadap pengawasan
Masyarakat	Pelapor & Legitimasi	Keadilan Pelayanan	Minim literasi & partisipasi
Ombudsman	Pengawas	Pengawas Pelayanan Publik	Keterbatasan daya paksa

D. Dampak Stakeholder terhadap Kinerja Ombudsman

1. Faktor Pendukung

1) Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan faktor kunci yang secara langsung memperkuat fungsi pengawasan Ombudsman. Masyarakat berperan sebagai pelapor utama dalam mengungkap praktik maladministrasi, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang menegaskan bahwa Ombudsman menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait pelayanan publik (UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA, n.d.).

Data menunjukkan bahwa jumlah laporan masyarakat terhadap pelayanan publik terus meningkat dalam beberapa tahun terakhir, yang menandakan meningkatnya kesadaran publik terhadap hak pelayanan yang baik. Peningkatan ini tidak hanya mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman, tetapi juga memperluas jangkauan pengawasan secara de facto (Wahyugi, 2025). Namun, asumsi bahwa “semakin banyak laporan berarti sistem makin buruk” itu terlalu simplistik. Bisa juga berarti sistem pengawasan makin dipercaya. Jadi indikatornya tidak tunggal.

2) Dukungan Regulasi

Kerangka hukum yang kuat menjadi fondasi utama efektivitas Ombudsman. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU Nomor 37 Tahun 2008 memberikan legitimasi formal terhadap fungsi pengawasan Ombudsman, termasuk kewenangan untuk melakukan pemeriksaan, investigasi, dan memberikan rekomendasi kepada instansi terkait. Selain itu, keterlibatan Ombudsman dalam jaringan internasional seperti *International Ombudsman Institute (IOI)* memperkuat kapasitas kelembagaan melalui pertukaran praktik terbaik, peningkatan kompetensi, dan diplomasi kelembagaan. Dalam konteks global governance, hubungan ini memperluas pengaruh normatif Ombudsman dalam mendorong standar pelayanan publik yang lebih baik lintas negara

2. Faktor Penghambat

1) Resistensi Birokrasi

Salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan fungsi pengawasan adalah resistensi dari instansi pemerintah sebagai pihak terlapor. Dalam praktiknya, tidak semua instansi bersedia kooperatif terhadap proses pemeriksaan Ombudsman. Bentuk resistensi ini dapat berupa penolakan memberikan data, lambatnya respons, hingga pengabaian terhadap rekomendasi Ombudsman. Penelitian menunjukkan bahwa ketegangan antara Ombudsman dan instansi terlapor sering terjadi akibat perbedaan persepsi mengenai kewenangan dan posisi kelembagaan Ombudsman.

3) Keterbatasan Kewenangan

Meskipun memiliki legitimasi hukum, kewenangan Ombudsman bersifat *rekomendatif*, bukan *eksekutorial*. Artinya, Ombudsman tidak memiliki kekuatan untuk memaksa instansi menjalankan rekomendasi yang diberikan. Hal ini menjadi salah satu titik lemah dalam efektivitas pengawasan. Kondisi ini sering melahirkan kritik bahwa Ombudsman adalah “**macan tanpa taring**”, yaitu lembaga yang memiliki otoritas moral dan legal, tetapi tidak memiliki kekuatan pemaksaan yang cukup untuk memastikan kepatuhan (Mahadewi, 2021).

4) Rendahnya Tingkat Kesadaran dan Literasi Publik terhadap Ombudsman

Salah satu faktor penghambat yang signifikan dalam kinerja Ombudsman adalah masih rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai fungsi, kewenangan, serta mekanisme pelaporan ke Ombudsman. Banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa mereka memiliki hak untuk mengadukan maladministrasi dalam pelayanan publik, sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Rendahnya literasi ini berdampak langsung pada terbatasnya jumlah laporan dari kelompok masyarakat tertentu, khususnya di wilayah terpencil atau dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah. Akibatnya, praktik maladministrasi berpotensi tidak terdeteksi, sehingga fungsi pengawasan Ombudsman tidak berjalan secara optimal.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia merupakan proses yang kompleks dan sangat dipengaruhi oleh keterlibatan berbagai stakeholder. Masyarakat berperan sebagai aktor kunci dalam menyediakan laporan dan legitimasi, sementara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki posisi ganda sebagai objek pengawasan sekaligus mitra dalam perbaikan layanan. Keterlibatan organisasi internasional turut memperkuat kapasitas normatif dan kelembagaan Ombudsman, meskipun tidak secara langsung meningkatkan kekuatan eksekutorialnya.

Efektivitas pengawasan tidak hanya ditentukan oleh kerangka hukum yang ada, tetapi juga oleh dinamika hubungan antar stakeholder. Faktor pendukung seperti partisipasi masyarakat dan dukungan regulasi mampu memperkuat fungsi pengawasan. Namun, berbagai hambatan seperti resistensi birokrasi, keterbatasan kewenangan yang bersifat rekomendatif, serta rendahnya kesadaran publik menjadi kendala utama yang menghambat optimalisasi peran Ombudsman. Dengan demikian, keberhasilan pengawasan pelayanan publik sangat bergantung pada sinergi, kepercayaan, dan komitmen bersama antar aktor yang terlibat.

B. Saran

Penguatan kinerja Ombudsman Republik Indonesia perlu dilakukan secara komprehensif melalui beberapa langkah strategis. Pertama, penguatan kewenangan, khususnya dalam implementasi rekomendasi, diperlukan agar tidak hanya bersifat normatif tetapi juga memiliki daya paksa yang lebih efektif terhadap instansi terlapor. Kedua, peningkatan literasi dan kesadaran masyarakat mengenai fungsi serta mekanisme pelaporan Ombudsman harus menjadi prioritas melalui edukasi publik yang sistematis dan merata, terutama di wilayah dengan akses informasi terbatas. Ketiga, perlu dibangun hubungan yang lebih konstruktif antara Ombudsman dan instansi pemerintah dengan mengedepankan pendekatan kolaboratif tanpa menghilangkan fungsi kontrol, sehingga resistensi birokrasi dapat diminimalkan. Keempat, optimalisasi kerja sama internasional perlu diarahkan tidak hanya pada pertukaran pengetahuan, tetapi juga pada adopsi praktik terbaik yang relevan dengan konteks domestik Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Kmur, A. S. (2025). *Peran Ombudsman RI sebagai Media Diplomasi*. Papuaombudsmangoid. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--peran-ombudsman-ri-sebagai-media-diplomasi>
- Lestari, R. (2025). PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA SEBAGAI LEMBAGA PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK THE ROLE OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA AS A PUBLIC SERVICE SUPERVISORY INSTITUTION. *Jurnal Hukum Lex Generalis*. Vol.6., 6(8), 1–16. <https://jhlhg.rewangrencang.com/>
- Mahadewi, A. (2021). Peran Ombudsman Ri Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Guna Meningkatkan Ketahanan Nasional. *LEMBAGA KETAHANAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA*.
- PROFIL Sekilas Ombudsman*. (n.d.). Ombudsman Republik Indonesia. Retrieved April 19, 2026, from <https://www.ombudsman.go.id/profiles/index/pftt>
- Septamirza, E. (2021a). *Hak Pelapor dalam Pemeriksaan Ombudsman*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--hak-pelapor-dalam-pemeriksaan-ombudsman>
- Septamirza, E. (2021b). *Hak Pelapor dalam Pemeriksaan Ombudsman*. Artikelombudsman. <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--hak-pelapor-dalam-pemeriksaan-ombudsman>
- Silviana. (2026a). *Baru Dua Hari Diperbaiki, Jalan di Bandar Lampung Rusak Lagi*. IDN Times Lampung. <https://lampung.idntimes.com/news/lampung/baru-dua-hari-diperbaiki-jalan-di-bandar-lampung-rusak-lagi-00-jf67w-ykbg7s>
- Silviana. (2026b). *Mudik Lebaran 2026, Layanan Kesehatan di Bandar Lampung Tetap Buka*. IDN Times Lampung. <https://lampung.idntimes.com/news/lampung/mudik-lebaran-2026-layanan-kesehatan-di-bandar-lampung-tetap-buka-00-jf67w-1gdrt4>
- Taufiq, M., Doni Martien, & Ismail. (2025). Analisis Sengketa Tindak Lanjut Rekomendasi

Ombudsman oleh Instansi Pemerintah: Pendekatan Hukum Administrasi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 4(1), 6519–6525.
<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.2836>

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA. (n.d.).

Wahyugi, D. (2025). *Jumlah Laporan Masyarakat ke Ombudsman RI Meningkat.* Siaran Pers.
<https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>