

**LEMBAGA KETAHANAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA**



**PERAN OMBUDSMAN RI DALAM PENGAWASAN PELAYANAN
PUBLIK GUNA MENINGKATKAN KETAHANAN NASIONAL**

Oleh:

AWIDYA MAHADEWI, SS, MAP

**KERTAS KARYA ILMIAH PERSEORANGAN (TASKAP)
PROGRAM PENDIDIKAN REGULER ANGKATAN LXII
LEMHANNAS RI
TAHUN 2021**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb, salam sejahtera bagi kita semua.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa serta atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis sebagai salah satu peserta Program Pendidikan Reguler Angkatan (PPRA) LXII telah berhasil menyelesaikan tugas dari Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia sebuah Kertas Karya Ilmiah Perseorangan (Taskap) dengan judul : “Peran Ombudsman RI Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Guna Meningkatkan Ketahanan Nasional.”

Penentuan Tutor dan Judul Taskap ini didasarkan oleh Keputusan Gubernur Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2021 tanggal 29 Maret 2021 tentang pengangkatan Tutor Taskap kepada para peserta PPRA LXII untuk menulis Taskap dengan memilih judul yang telah ditentukan oleh Lemhannas RI.

Pada kesempatan ini, perkenankan Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada Bapak Gubernur Lemhannas RI yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti PPRA LXII di Lemhannas RI tahun 2021. Ucapan yang sama juga disampaikan kepada Pembimbing atau Tutor Taskap kami yaitu Ibu Prof. Dr. Ir. Sedarnawati Yasni, M. Agr dan Tim Penguji Taskap serta semua pihak yang telah membantu serta membimbing Taskap ini sampai terselesaikan sesuai waktu dan ketentuan yang dikeluarkan oleh Lemhannas RI.

Penulis menyadari bahwa kualitas Taskap ini masih jauh dari kesempurnaan akademis, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati mohon adanya masukan guna penyempurnaan naskah ini.

Besar harapan saya agar taskap ini dapat bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran penulis kepada Lemhannas RI, termasuk bagi siapa saja yang membutuhkannya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan berkah dan bimbingan kepada kita semua dalam melaksanakan tugas dan pengabdian kepada negara dan bangsa Indonesia yang kita cintai dan kita banggakan.

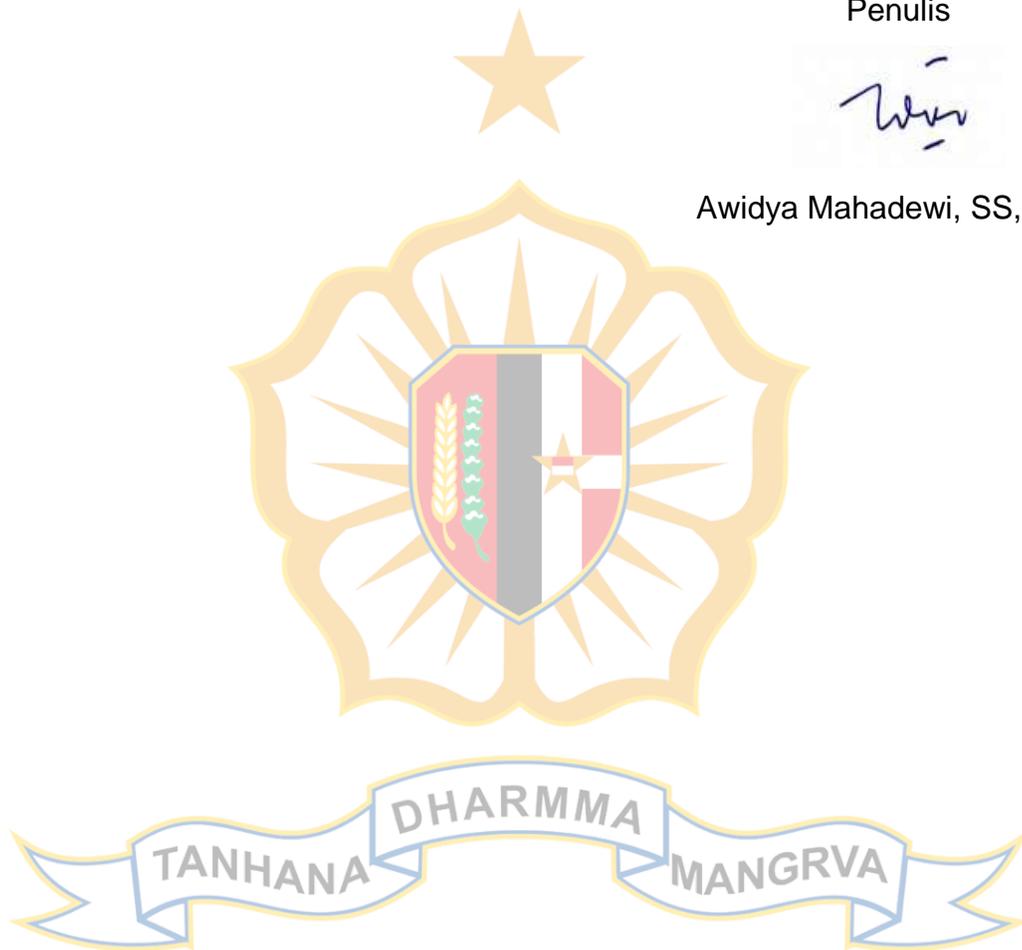
Sekian dan terima kasih. Wassalamualaikum Wr Wb.

Jakarta, 23 Agustus 2021

Penulis



Awidya Mahadewi, SS, MAP



PERNYATAAN KEASLIAN

1. Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Awidya Mahadewi, SS, MAP
Pangkat : Asisten Utama
Jabatan : Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu
Instansi : Ombudsman Republik Indonesia
Alamat : JL. HR. Rasuna Said, Kav C – 19 Jakarta Selatan

Sebagai peserta Program Pendidikan Reguler Angkatan (PPRA) ke LXII tahun 2021 menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

- a. Kerta Karya Ilmiah Perseorangan (Taskap) yang saya tulis adalah asli.
- b. Apabila ternyata sebagian atau seluruhnya tulisan Taskap ini terbukti tidak asli atau plagiasi, maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus pendidikan.

2. Demikian pernyataan keaslian ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya

Jakarta, 23 Agustus 2021

Penulis Taskap



Awidya Mahadewi, SS, MAP

**LEMBAGA KETAHANAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA**

LEMBAR PERSETUJUAN TUTOR TASKAP

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Awidya Mahadewi, SS, MAP
Peserta : Program Pendidikan Reguler Angkatan (PPRA) LXII
Judul Taskap : Peran Ombudsman RI Dalam Pengawasan Pelayanan Publik
Guna Meningkatkan Ketahanan Nasional

Taskap tersebut diatas telah ditulis “sesuai/tidak sesuai” dengan Juknis Taskap Peraturan Gubernur Lemhannas RI Nomor 43 Tahun 2021, karena itu “layak/tidak layak” dan “disetujui/tidak disetujui” untuk diuji.

Jakarta, Agustus 2021

Tutor Taskap

TANHANA DHARMA MANDIRI



Prof. Dr. Ir. Sedarnawati Yasni, M. Agr
Tenaga Pengajar Bidang Politik dan
Kewarganegaraan Lemhannas RI

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUTOR TASKAP	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	6
3. Maksud dan Tujuan	6
4. Ruang Lingkup dan Sistematika	6
5. Metode dan Pendekatan	8
6. Pengertian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
7. Umum	11
8. Peraturan Perundang-undangan	12
9. Kerangka Teoritis	16
10. Data dan Fakta	18
11. Perkembangan Lingkungan Strategis	25
BAB III PEMBAHASAN	
12. Umum	32

13.	Penerapan Prinsip-Prinsip Independensi, Transparansi, Keadilan Dan Ketidakberpihakan Oleh Ombudsman RI Dalam Melakukan Pengawasan Pelayanan Publik	32
14.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peran Ombudsman RI Dalam Pengawasan Pelayanan Publik	39
15.	Korelasi solusi terhadap permasalahan terkait peran Ombudsman RI dalam pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan publik dengan ketahanan nasional.....	53

BAB IV PENUTUP

17.	Kesimpulan	57
18.	Rekomendasi	58

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

1. ALUR PIKIR
2. RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 KONDISI PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
OLEH OMBUDSMAN RI



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Cita-cita reformasi untuk mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara yang lebih demokratis melalui penyelenggaraan negara yang baik (*good governance*) telah diupayakan sejak 23 tahun yang lalu, yang mempersyaratkan adanya pemerintahan yang responsif dan bertanggungjawab, peradilan yang mandiri dan berintegritas, lembaga perwakilan yang kuat dalam menjalankan pengawasan dan keinginan masyarakat, serta peran aktif masyarakat untuk mengawasi mulai dari tataran perumusan kebijakan hingga implementasinya. Sebagai contoh, Presiden Abdurrachman Wahid (Gusdur) melakukan reformasi birokrasi penyelenggaraan pemerintahan dan negara untuk mencegah praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dengan mendirikan Komisi Ombudsman Nasional (KON) berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000.

Penyelenggaraan pemerintahan dan negara yang baik dapat tercapai melalui upaya meningkatkan mutu pelayanan dan menegakkan asas-asas pemerintahan umum yang baik yang diperankan oleh lembaga pengawas eksternal yang mampu mengawasi tugas penyelenggara pemerintahan dan negara secara efektif.¹ Berkaitan dengan hal ini Kelembagaan Ombudsman di Indonesia diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang diterbitkan pada tanggal 7 Oktober 2008. Ombudsman Republik Indonesia (disingkat dengan Ombudsman RI) memiliki kewenangan yang lebih luas, yaitu mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), swasta/perorangan yang menyelenggarakan pelayanan publik tertentu dimana sebagian/seluruh anggarannya dari APBN/APBD. Ombudsman RI bertugas menerima, memeriksa dan menindaklanjuti laporan masyarakat atas dugaan tindakan maladministrasi dalam

¹ Penjelasan atas UU RI No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri dan melakukan upaya mencegah maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.² Keberadaan Ombudsman RI diharapkan mampu membantu upaya pemerintah untuk mendorong dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam upaya pemberantasan praktik-praktif maladministrasi. Selain itu, Ombudsman RI diharapkan mampu mendorong peningkatan kualitas kewibawaan hukum dengan meningkatkan mutu pengawasan terhadap aparatur penyelenggara pemerintahan dan negara guna mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa.³ Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Ombudsman RI melalui langkah-langkah menindaklanjuti laporan atau informasi dari masyarakat atas penyimpangan oleh penyelenggara pemerintahan dan negara dalam melakukan tugas atau dalam melayani publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik di segala bidang yang baik, bersih dan merata bagi setiap warga negara dan penduduk dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang ditandai dengan meningkatnya produktivitas, investasi dan daya saing nasional, pembangunan nasional berjalan dengan baik dan lancar, meningkatnya kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum, serta tidak terjadi praktek-praktek KKN. Dengan demikian dapat diwujudkan rasa keadilan, rasa aman dan kesejahteraan bagi kehidupan masyarakat, pada akhirnya dapat meningkatkan ketahanan nasional. Skor indeks ketahanan nasional tahun 2020 adalah 2,70 yang artinya cukup tangguh untuk menghadapi tantangan, ancaman dan hambatan maupun gangguan.⁴ Mempertimbangkan hal-hal tersebut, maka upaya pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu keniscayaan agar ketahanan nasional kita meningkat menjadi sangat tangguh

² UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

³ Kementerian Hukum dan HAM RI. 7 Oktober 2008, *Pendapat Akhir Presiden RI terhadap Rancangan Undang-Undang Tentang Ombudsman RI dalam Rapat Paripurna Dewan Perwakilan Rakyat RI*, Jakarta

⁴ Daihani, Dadan Umar.2021. *Sistem Pengukuran Ketahanan Nasional Dan Simulasi Kebijakan Publik Berbasis GIS*. Bahan Paparan PPRA LXII Lemhannas RI. Jakarta: Lemhannas RI.

sehingga segala tantangan, ancaman, hambatan dan gangguan dapat teratasi dengan baik.

Ombudsman adalah kata yang berasal dari bahasa Swedia yang berarti wakil/perwakilan kelompok "*representative*", namun pada zaman modern saat ini juga berarti penerima keluhan (*complaints man* atau *grievance man*). Institusi Ombudsman memiliki sejarah yang cukup panjang, dilahirkan di Swedia pada tahun 1809 yang didirikan oleh Raja Charles XII dengan nama *Office of The King's Higest Ombudsman* dan berfungsi sebagai ruang pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap pelaksanaan kekuasaan oleh raja dan jajarannya. Selanjutnya Ombudsman modern, yaitu Parliamentary Ombudsman (*Folketing*) yang pertama kali diperkenalkan oleh Denmark pada tahun 1955, oleh New Zealand pada tahun 1962 dan saat ini telah berkembang menyebar ke berbagai penjuru dunia⁵. International Ombudsman Institute atau IOI melaporkan bahwa saat ini terdapat 200 lembaga Ombudsman di 100 negara yang menjadi anggota IOI, dan IOI sebagai satu-satunya organisasi kerjasama global untuk Ombudsman yang berpusat di Wina, dan Indonesia telah menjadi anggota aktif IOI sejak tahun 2000⁶ Lembaga Ombudsman merupakan simbol dan identitas bagi negara yang ingin menciptakan *good governance*, mewujudkan demokrasi dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, melindungi HAM dan memberantas KKN.

Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui Sidang Umumnya pada tanggal 16 Desember 2020 telah mensahkan Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang institusi Ombudsman dan lembaga mediator guna memberikan dukungan yang kuat terhadap prinsip-prinsip utama institusi Ombudsman, yang mencakup kemandirian (*independence*), transparansi (*transparency*), keadilan (*fairness*) dan ketidakberpihakan (*impartiality*). Resolusi tersebut merupakan upaya mengamankan pengakuan dunia atas kinerja yang telah dilakukan oleh 200 lembaga Ombudsman di dunia selama ini terkait dengan peningkatan HAM (*human right*), pelaksanaan tata

⁵ Sujata, Antonius dan RM Surachman. 2002, *Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasional Sebuah Antologi*, Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.hal 56

⁶ Sujata, Antonius dan RM Surachman. 2011. *Catatan Perjalanan Sebelas Tahun Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta : IDCC hal 81

kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), dan supremasi hukum (*rule of law*). Resolusi tersebut memberikan dukungan yang kuat terhadap Prinsip-prinsip perlindungan dan peningkatan Institusi Ombudsman, serta menetapkan prinsip-prinsip tersebut sebagai standar global baru untuk Ombudsman. Resolusi PBB tersebut merupakan langkah penting untuk memperkuat institusi Ombudsman yang mandiri dan otonom di seluruh dunia, serta meningkatkan kesadaran dunia internasional terhadap peran penting Ombudsman dalam melindungi dan menghormati HAM.⁷

PBB telah mengakui peran institusi Ombudsman yang berada di seluruh penjuru dunia dalam mengawasi penyelenggaraan negara dan meningkatkan praktik tata pemerintahan yang baik (*good governance*), tetapi berbeda dengan kondisi di Indonesia. Laporan Lembaga Survei Indonesia (LSI) pada akhir tahun 2020 tentang persepsi publik terhadap korupsi, khususnya tipe *petty corruption* atau korupsi skala kecil yang berlangsung dalam pelayanan publik, menyatakan Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang paling tidak diketahui oleh masyarakat, termasuk efektivitasnya dalam memberantas korupsi. Dari 2000 responden, tidak ada satu pun yang menjawab pernah melaporkan perilaku permintaan uang/hadiah dalam penyelenggaraan layanan kepada Ombudsman. Lebih memprihatinkan bahwa Ombudsman RI berada pada posisi paling bawah sebagai lembaga yang paling tidak dipercaya oleh masyarakat nomor dua setelah DPR RI.⁸

Persepsi masyarakat terhadap Ombudsman dapat RI dikatakan tidak sepenuhnya salah. Data Ombudsman RI mencatat bahwa dalam tugas penyelesaian laporan masyarakat belum sepenuhnya dilaksanakan secara optimal. Selama periode tahun 2016 sampai dengan 2020 terdapat 4933 laporan yang masih aktif atau belum ditutup, yang berarti bahwa laporan masyarakat tersebut belum memperoleh penyelesaian atau telah memperoleh penyelesaian akan tetapi tidak terpantau oleh Ombudsman RI. Selain itu terjadi fluktuasi jumlah laporan masyarakat yang diterima pada tahun 2020 telah melewati batas baku mutu waktu proses penyelesaian.⁹ Terkait

⁷ International Ombudsman Institute. 2020. *United Nations recognise importance of independent Ombudsman*. www.theioi.org.

⁸ Lembaga Survei Indonesia. *Rilis Tren Persepsi Korupsi*. Jakarta, 6 Desember 2020.

⁹ Keasistenan Utama Manajemen Mutu. 2021. *Analisis Kinerja Penyelesaian Laporan Ombudsman RI*. Jakarta, Ombudsman RI. (Data per tanggal 20 Februari 2021)

tugas Ombudsman RI untuk mencegah maladministrasi dalam pelayanan publik pun belum menunjuknya hasil yang positif, hal ini dinyatakan bahwa lebih dari 50 % saran Ombudsman RI atas hasil kajian pencegahan maladministrasi pada tahun 2019 dan 2020 belum ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Beberapa permasalahan yang menyebabkan kurang optimalnya kinerja pengawasan Ombudsman RI, diantaranya adalah rendahnya kepatuhan instansi terlapor dan/atau instansi terkait dalam menindaklanjuti permintaan, saran atau rekomendasi Ombudsman. Padahal jika diteliti secara mendalam bahwa UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI sudah menjelaskan kewenangan Ombudsman RI dan dasar dalam menjalankan prinsip keterbukaan, transparansi, keadilan dan ketidakberpihakan sebagaimana telah diakui oleh PBB, dengan kata lain Ombudsman RI dapat menjalankan perannya secara lebih optimal sebagai lembaga negara untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik guna mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Laporan dari beberapa lembaga survei menyatakan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sampai saat ini masih jauh dari yang diinginkan oleh masyarakat, karena masyarakat berpandangan bahwa masih terdapat praktek-praktek KKN dalam pelayanan publik yang ditunjukkan dengan tidak adanya transparansi, bersikap diskriminatif, prosedur layanan yang berbelit dan maraknya perilaku koruptif. Hal ini menyatakan bahwa belum terpenuhinya standar pelayanan publik dan rendahnya peran serta masyarakat dalam pelayanan publik. Survei *World Bank Doing Business 2020* mengenai tingkat kemudahan berusaha yang melihat dari segi waktu, prosedur dan biaya menempatkan Indonesia pada posisi 73 dari 190 negara (posisi di bawah Brunei Darussalam dan Vietnam). Dalam survei Indeks Persepsi Korupsi (IPK) tahun 2020 oleh Transparansi International peringkat Indonesia pada posisi 102 dari 108 negara, sedangkan dalam Indeks Daya Saing Dunia (*World Competitiveness Index*) tahun 2020 yang rilis oleh *World Economy Forum* (WEF) peringkat Indonesia pada posisi 50 dari 141 (posisi di bawah Malaysia dan Thailand).

Permasalahan yang dialami Indonesia adalah belum diakuinya peran Ombudsman RI selaku lembaga negara pengawas pelayanan publik oleh masyarakat, dan Ombudsman RI belum mampu berkontribusi memperbaiki mutu pelayanan publik

di Indonesia. Oleh karena itu Ombudsman RI perlu berupaya meningkatkan *good governance* dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

2. Perumusan Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana peran Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik guna meningkatkan Ketahanan Nasional, melalui analisis pertanyaan kajian berikut:

- a. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip independensi, keterbukaan, keadilan dan ketidakberpihakan oleh Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik.
- b. Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi peran dari Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan pelayanan publik.
- c. Bagaimana korelasi peran Ombudsman RI dalam Pelaksanaan Pengawasan terhadap Pelayanan Publik dengan Ketahanan Nasional?

3. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Kertas Karya Ilmiah Perorangan (Taskap) ini dimaksud untuk memberikan gambaran dan analisis terhadap pentingnya peran Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik guna meningkatkan ketahanan nasional dan penyelesaian permasalahannya

b. Tujuan

Penulisan Taskap ini bertujuan untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada pemangku kebijakan terkait solusi permasalahan peran Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik guna meningkatkan ketahanan nasional.

4. Ruang Lingkup dan Sistematika

a. Ruang Lingkup

Pembahasan peran Ombudsman RI dalam pengawasan Pelayanan publik guna meningkatkan Ketahanan nasional dibatasi pada lingkup peran

Ombudsman RI yang menerapkan prinsip-prinsip independensi, keterbukaan, keadilan dan ketidakberpihakan dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik, berdasarkan peraturan perundang-undangan, teori, serta mempertimbangkan pengaruh lingkungan strategis

b. Sistematika

Penulisan taskap disusun dengan sistematika sebagai berikut :

- 1) BAB I - Pendahuluan yang menguraikan latar belakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan, ruang lingkup dan sistematika, metode dan pendekatan, serta pengertian.
- 2) BAB II - Tinjauan Pustaka yang memberikan gambaran umum mengenai peran Ombudsman menerapkan prinsip-prinsip independensi, keterbukaan, keadilan dan ketidakberpihakan dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik, peraturan perundang-undangan, kerangka teoretis, data dan fakta, serta pengaruh lingkungan strategis dalam melaksanakan peran Ombudsman tersebut.
- 3) BAB III – Pembahasan, menguraikan penerapan prinsip-prinsip independensi, keterbukaan, keadilan dan ketidakberpihakan oleh Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik, dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi peran Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik, kebijakan dan tata kelola yang meliputi kebijakan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, pemangku kepentingan (*stakeholders*), serta hambatan dan kendala. Pada pembahasan permasalahan dilakukan analisis dengan peraturan perundang-undangan, teori yang relevan, dan mempertimbangkan pengaruh lingkungan strategis, Selanjutnya pada pembahasan terakhir diuraikan hubungan peran Ombudsman dengan ketahanan nasional, meliputi ketahanan bidang politik, ekonomi, sosial dan budaya. Pada bahasan permasalahan tersebut akan dianalisis.
- 4) BAB IV – Penutup, berisi simpulan yang menguraikan rumusan secara sistematis sesuai pokok bahasan dan diakhiri dengan solusi dari setiap

pokok bahasan, serta rekomendasi yang merupakan pernyataan singkat dan tepat sebagai saran tindak lanjut kepada pemangku kepentingan mengenai hal-hal yang perlu dilakukan dan diterapkan yang mendukung peran Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik guna meningkatkan ketahanan nasional.

5. Metode dan Pendekatan

a. Metode

Metode yang digunakan dalam penulisan Taskap ini adalah metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Pada pengumpulan data dan analisis penyajian data dan fakta berdasarkan metode penelitian literatur (studi kepustakaan) dari data sekunder dan data primer

b. Pendekatan

Pendekatan yang dipakai untuk menganalisa data dalam Taskap ini adalah pendekatan dengan perspektif kepentingan nasional, dan analisis multidisiplin ilmu sesuai dengan kerangka teori yang digunakan.

6. Pengertian

a. Ombudsman RI adalah lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta/perseorangan perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran belanja pendapatan daerah.¹⁰

b. Pengawasan adalah suatu tindakan untuk menilai atau menguji apakah sesuatu telah dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan,

¹⁰ UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

sehingga akan ditemukan kekeliruan-kekeliruan yang akhirnya kekeliruan tersebut dapat diperbaiki agar jangan sampai terulang kembali.¹¹

- c. **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.¹²
- d. **Pemerintahan yang baik (*good governance*)** adalah pemerintahan yang mengedepankan nilai-nilai yang menjunjung tinggi aspirasi atau kebutuhan masyarakat, serta nilai-nilai yang dapat meningkatkan harkat dan martabat bangsa, seiring dengan terjadinya berbagai perubahan paradigma dalam penyelenggaraan negara dewasa ini, aparaturnegara harus dapat mewujudkan pemerintahan yang baik dan berwibawa. Prinsip-prinsip dalam mewujudkan *good governance* adalah adanya kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas dan profesionalisme.¹³
- e. **Ketahanan Nasional** adalah kondisi dinamis bangsa Indonesia yang meliputi segenap aspek kehidupan nasional yang terintegrasi, berisi keuletan dan ketangguhan yang mengandung kemampuan mengembangkan kekuatan nasional dalam menghadapi dan mengatasi segala tantangan, ancaman, hambatan dan gangguan, baik yang datang dari luar maupun dari dalam negeri untuk menjamin identitas, integritas, kelangsungan hidup bangsa dan negara serta perjuangan mencapai tujuan nasionalnya.¹⁴
- f. **Kualitas Pelayanan Publik** adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan dikendalikan guna memenuhi keinginan pelanggan.¹⁵
- g. **Maladministrasi** adalah Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang dari yang menjadi tujuan

¹¹ Muchsan. 2007. *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*. Yogyakarta: Liberty, hal 37.

¹² UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

¹³ LEMHANNAS RI. 2021. *Bahan Ajar Bidang Studi Sistem Manajemen Nasional*. Jakarta: LEMHANNAS RI, hal 34 – 35.

¹⁴ LEMHANNAS RI. 2021. *Bahan Ajar Bidang Studi Ketahanan Nasional*. Jakarta: LEMHANNAS RI, hal 51.

¹⁵ Arief, Mts, Prof. DR. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Jakarta, Bayumedia Publishing, hal 118

wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.¹⁶

- h. Rekomendasi** adalah kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.¹⁷



¹⁶ UU No. 37 Tahun 2008. *Op.Cit.*

¹⁷ *Ibid.*

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

7. Umum

Pelaksanaan pengkajian peran Ombudsman RI dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik membutuhkan tinjauan pustaka sebagai landasan kerangka berfikir. Tinjauan pustaka pada bab ini akan membahas berbagai peraturan perundang - undangan, kerangka teoritis dan serangkaian data dan fakta terkait dengan pokok pembahasan serta pengaruh lingkungan strategis yang terkait dengan peran Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik.

Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang bertugas mengawasi pelayanan publik dan menjadi bagian dari komunitas Ombudsman Internasional harus menjalankan prinsip kemandirian, keterbukaan, keadilan dan ketidakberpihakan, selanjutnya perlu dipastikan bahwa Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan fungsinya berdasarkan keempat prinsip yang telah diadopsi ke dalam Resolusi PBB tentang Institusi Ombudsman. Sampai saat ini Ombudsman RI masih dihadapkan pada berbagai persoalan yang cukup kompleks, diantaranya banyaknya laporan maladministrasi dalam pelayanan publik yang belum diselesaikan dan masih banyak saran yang disampaikan oleh Ombudsman RI kepada instansi penyelenggara pelayanan publik, terutama pencegahan maladministrasi yang belum dilaksanakan dengan baik. Hal ini mengakibatkan upaya Ombudsman RI untuk memperbaiki pelayanan publik menjadi terhambat. Berkaitan dengan hal tersebut perlu dilakukan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi agar solusi terhadap permasalahan tersebut dapat ditemukan dan Ombudsman RI mampu menjamin pelaksanaan pengawasan pelayanan publik sesuai dengan waktu dan target yang ditentukan, serta dapat memenuhi harapan masyarakat dan pihak berkepentingan lain.

Upaya memposisikan peran Ombudsman dilakukan dengan berbagai pembenahan mempertimbangkan instrumental input, yaitu tinjauan peraturan perundang-undangan untuk mendapatkan dasar pijakan hukum dan legalitas, kerangka teoritis untuk mendapatkan pembenaran akademis dan ilmiah, data dan fakta

untuk mendukung analisis, serta perkembangan lingkungan strategis yang berpengaruh pada peran Ombudsman RI.

8. Peraturan Perundang-undangan

Penegasan peran Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik memerlukan landasan operasional yang harus dipahami oleh semua pihak yang berkepentingan, termasuk mekanisme dan prosedur yang mengatur peran dan keterlibatan semua pihak terkait. Beberapa peraturan perundang-undangan yang terkait dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. UU RI No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 mengatur tentang penyelenggara negara agar mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara baik serta bertanggung jawab, sehingga terbebas dari praktek KKN. Pada Pasal 3 dinyatakan bahwa asas keterbukaan (transparansi) sebagai salah satu prinsip universal Ombudsman RI, yaitu membuka diri kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang jujur, benar dan non-diskriminasi tentang penyelenggaraan negara dengan tetap menjaga hak asasi individu, golongan maupun kerahasiaan negara.

b. UU RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menjelaskan tentang tugas, fungsi dan kewenangan, kedudukan, susunan dan keanggotaan Ombudsman RI, termasuk asas dan sifat serta tujuan didirikannya lembaga Ombudsman RI. Undang-undang tersebut secara rinci mengatur tata cara penanganan laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kewajiban Ombudsman dalam menyampaikan laporan berkala dan laporan tahunan kepada DPR dan Presiden, serta perwakilan Ombudsman RI, dan ketentuan sanksi bagi setiap yang menghalangi pemeriksaan Ombudsman RI.

c. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku untuk mewujudkan HAM sebagaimana diamanatkan dalam UUD NRI Tahun 1945, dan bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam relasi antara masyarakat dengan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai harapan. Prinsip-prinsip demokrasi yang diterapkan pada penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam undang-undang tersebut dengan bentuk keterlibatan peran serta masyarakat mulai dari tahap perencanaan, evaluasi hingga pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat. Pasal 35 menyebutkan bahwa Ombudsman RI adalah lembaga eksternal pengawas pelayanan publik dengan kewenangan dijelaskan pada Pasal 46 untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat berbentuk rekomendasi. Bagi penyelenggara dan pelaksana layanan publik yang tidak menjalankan ketentuan tersebut akan mendapatkan sanksi penurunan gaji sebanyak 1 kali kenaikan gaji berkala selama-lamanya 1 tahun (Pasal 54 ayat 5).

d. UU RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengatur tentang pengelolaan pemerintah daerah yang mencakup kewilayahan, pembagian kewenangan dan urusan pemerintahan, serta pengawasan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan daerah. Pada Pasal 351 diatur hak masyarakat untuk menyampaikan pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah kepada Ombudsman RI dan sebagai tindaklanjut atas pengaduan tersebut, kepala daerah memiliki kewajiban untuk melaksanakan rekomendasi dari Ombudsman. Apabila tidak ada tindaklanjutnya, maka Kepala Daerah tersebut akan menerima sanksi berupa pembinaan dari Menteri Dalam Negeri.

e. UU RI Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 adalah landasan hukum pengambilan keputusan dan/atau tindakan oleh pejabat pemerintahan dalam melaksanakan tugas pemerintahan baik di pusat dan di daerah, termasuk larangan dan pengawasan penyalahgunaan wewenang serta sanksi apabila melanggar. Dalam melakukan pengambilan keputusan perlu memperhatikan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) yang diatur dalam Pasal 10, yaitu (1) kepastian hukum; (2) kemanfaatan; (3) ketidakberpihakan; (4) kecermatan; (5) tidak menyalahgunakan kewenangan; (6) keterbukaan; (7) kepentingan umum; dan (8) pelayanan yang baik. Asas ketidakberpihakan termasuk dalam prinsip universal Ombudsman RI, yang menyatakan kewajiban dari badan dan/atau pejabat pemerintahan agar tidak bertindak diskriminatif dan mempertimbangkan kepentingan dan kebutuhan para pihak pada saat mengambil keputusan dan/atau tindakan.

f. Perjanjian Internasional

1) Resolusi PBB tentang Institusi Ombudsman

Berdasarkan pertimbangan dan pengakuan sejarah institusi Ombudsman dan perkembangannya di seluruh penjuru dunia, maka pada Sidang Umum PBB ke-46 tanggal 16 Desember 2020 di New York dinyatakan adopsi peran Institusi Ombudsman dalam peningkatan dan perlindungan HAM, tata kelola pemerintahan yang baik dan supermasi hukum. Pernyataan resolusi tersebut bertujuan untuk menciptakan dan memperkuat Ombudsman sebagai lembaga pengaduan nasional dalam mengatasi ketidakseimbangan kekuasaan antara individu dan penyedia pelayanan publik. Dengan demikian Ombudsman RI memiliki otonomi dan independensi dari lembaga eksekutif, yudikatif maupun partai politik, agar mampu memberikan pertimbangan secara bebas (tidak ada ancaman, tekanan, pembalasan, tuduhan terhadap fungsi atau keselamatan fisik dan keamanan pegawai dan pejabat Ombudsman). Selain itu diperlukan undang-undang yang mengatur tentang tugas,

fungsi dan wewenang Ombudsman untuk melakukan penilaian dan pemantauan, investigasi atas inisiatif sendiri, serta memberikan langkah-langkah perlindungan secara independen dan efektif terhadap ketidakadilan yang dirasakan oleh individu atau kelompok. Hal ini menyatakan pentingnya dukungan negara terhadap otonomi, kewenangan dan ketidakberpihakan Ombudsman RI, terutama peran pentingnya dalam memberikan saran kepada pemerintah melalui amandemen peraturan perundang-undangan, kebijakan dan meratifikasi instrumen internasional dalam rangka perbaikan terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu PBB mendorong negara-negara anggotanya untuk (1) memperkuat Ombudsman yang independen dan otonom di tingkat lokal, nasional dan regional; (2) memberi wewenang kepada Ombudsman dalam kerangka konstitusional, mendukung dan melindungi alokasi keuangan yang memadai untuk kepegawaian dan kebutuhan lain, mandat yang luas di seluruh sektor pelayanan publik, kekuasaan untuk memiliki perangkat yang dibutuhkan dalam memilih isu, menyelesaikan maladministrasi, menyelidiki secara menyeluruh dan mengkomunikasikan hasil dalam menjalankan mandat; (3) mengambil langkah tepat bahwa penunjukkan Ombudsman dilakukan secara independen dan hasilnya diakui negara, dan negara menghormati kinerja Ombudsman; (4) memberikan mandat yang jelas kepada Ombudsman agar mampu melakukan pencegahan dan penyelesaian permasalahan maladministrasi, serta melaporkan kegiatannya secara memadai, menyeluruh dan mengenai isu spesifik: (5) mengambil langkah-langkah tepat bahwa institusi Ombudsman mendapatkan perlindungan yang baik, jika ada paksaan, pembalasan, intimidasi atau ancaman dari otoritas lain, melalui penyelidikan serta penegakan hukum; dan (6) melaksanakan kegiatan sosialisasi pada tingkat nasional, melalui kerjasama dengan pemangku kepentingan terkait dalam rangka mengembangkan kesadaran terhadap pentingnya peran Ombudsman.

Melalui resolusi ini PBB menghimbau kepada setiap instansi Ombudsman untuk (1) bekerja meningkatkan HAM, tata kelola pemerintahan dan mendorong supremasi hukum; (2) membuat laporan berkala, laporan tahunan kepada publik dan otoritas yang mengangkat Ombudsman sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi; (3) melakukan kerjasama dengan instansi penyelenggara negara dan penyelenggara pemerintahan terkait, serta organisasi kemasyarakatan dengan tetap menjaga kemandiriannya; (4) melakukan kegiatan penyadaran kepada pemangku kepentingan tentang peran dan fungsi Ombudsman; dan (5) terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh IOI dan jaringan regional Ombudsman dalam rangka bertukar pengalaman, pelajaran dan praktek baik.

9. Kerangka Teoritis

Pada pelaksanaan peran Ombudsman RI sesuai dengan resolusi PBB perlu mengacu pada beberapa teori, diantaranya teori peran, tata kelola pemerintahan yang baik, teori pemerintahan kolaboratif, teori kemandirian, dan teori keadilan.

a. Teori Peran

Peran adalah suatu faktor yang dinamis dari kedudukan atau status, misalnya jika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukan yang diembannya, maka seseorang tersebut telah menjalankan perannya. Peranan menunjukkan penyesuaian diri, fungsi dan proses, yang meliputi norma yang ada pada posisi seseorang dalam masyarakat, berupa berbagai peraturan, konsep kegiatan seseorang dalam masyarakat, dan perilaku seseorang yang sesuai dengan struktur sosial dalam masyarakat.¹⁸

b. Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)

Tata kelola yang baik atau *good governance* menurut *World Bank* adalah penyelenggaraan manajemen pembangunan yang kompak dan

¹⁸ Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Yogyakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hal 212.

bertanggungjawab, sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, menghindari kesalahan pengalokasian dana investasi, mencegah terjadinya korupsi, baik secara politik dan administratif, melaksanakan disiplin anggaran dan menciptakan *legal and political framework*. United Nation Development Program (UNDP) berpandangan bahwa *good governance* adalah relasi yang sinergis dan konstruktif antar negara dengan sektor swasta (*private*) dan masyarakat (*society*). Prinsip-prinsip dasar *good governance* adalah adanya (1) partisipasi masyarakat; (2) supremasi hukum; (3) transparansi informasi; (4) resposivitas lembaga publik dalam melayani masyarakat; (5) orientasi pada konsensus diantara berbagai kepentingan yang ada; (6) efektivitas dan efisiensi dalam menggunakan sumber daya; (7) Akuntabilitas; dan (8) Visi strategis para pemimpin dan publik.¹⁹

c. Teori Pemerintahan Kolaboratif (*Collaborative Governance*)

Pengertian *Collaborative Governance* atau tata kelola kolaboratif menurut Ansell dan Gash adalah proses kolaborasi antar beberapa lembaga publik dan non negara secara langsung maupun tidak langsung guna memutuskan suatu kebijakan yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu permasalahan publik.²⁰ Model yang digunakan dalam melaksanakan tata kelola kolaboratif adalah kondisi awal para pihak terkait memiliki suatu kepentingan serta visi dan misi yang ingin diwujudkan secara bersama-sama, sehingga diperlukan kepemimpinan yang dapat memfasilitasi proses musyawarah melalui dialog antar pemangku kepentingan dalam menetapkan berbagai aturan dasar dan pembagian manfaat bersama. Setelah itu membuat desain institusional dengan melakukan legalisasi terhadap mekanisme, prosedur dan peraturan dasar yang akan digunakan dalam proses kolaborasi secara transparan, inklusif, dan partisipatif. Bagian terakhir dari model tata kelola kolaboratif

¹⁹ Sedarmayanti. 2012. *Good Governance: Kepemerintahan Yang Baik*. Bagian Pertama. Bandung: CV Mandar Maju. Hal 7 – 8.

²⁰ Islamy, La Ode Syaiful. 2018. *Collabrative Governance: Konsep dan Aplikasi*. Sleman: Deepublished. Hal 1 - 2

adalah proses kolaborasi itu sendiri, yang diawali dengan proses dialog secara tatap muka untuk membangun pemahaman dan komitmen bersama, sehingga mudah dirumuskan rencana strategis dalam menjalankan kolaborasi.²¹

d. Teori Kemandirian Ombudsman

Menurut Stenberg kemandirian atau *self reliance* adalah kemampuan seseorang untuk menentukan pilihan dan mengambil keputusan untuk mengatur dirinya. Perilaku kemandirian memiliki 3 ciri, yaitu: (1) kemampuan mengambil keputusan dengan mempertimbangan resiko dan merumuskan opsi-opsi untuk memecahkan masalah dengan memperhatikan lingkungan disekitarnya; (2) kemampuan mempengaruhi orang lain dan tidak mudah terpengaruh oleh tekanan dari pihak manapun dalam mengambil keputusan; dan (3) memiliki rasa percaya diri yang kuat dalam menjalankan tanggungjawabnya, dan kemampuan mengatasi permasalahan yang dihadapi serta mengungkapkan ide dan gagasan.²²

e. Teori Keadilan

Keadilan merupakan tujuan dan cita-cita dari hukum. Keadilan dalam filsafat hukum klasik yang disampaikan oleh Aristoteles adalah pendistribusian barang dan jasa kepada setiap individu yang disesuaikan dengan kedudukannya dalam masyarakat dan adanya kesederajatan perlakuan sama kepada setiap orang dihadapan hukum (*equality before the law*).²³

10. Data dan Fakta

Gambaran peran Ombudsman RI dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik yang menjalankan prinsip kemandirian dapat dilihat dari sifat kelembagaannya

²¹ *Ibid.* Hal 12 – 14.

²² Dalam Shoemedran. *Pemberdayaan Partisipatif Dalam Membangun Kemandirian Ekonomi dan Perilaku Warga Masyarakat*. Jurnal Univeritas Pendidikan Indonesia.

²³ Dalam Dwisvimar, Inge. *Keadilan Dalam Perspektif Filsafat Hukum*. Jurnal Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

yang mandiri tidak mempunyai suatu hubungan secara organik dengan instansi negara dan pemerintahan manapun dan adanya hak imunitas bagi pimpinan Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehingga tidak dapat RI tidak dapat ditangkap, diinterogasi, ditahan, digugat atau dituntut di muka pengadilan sepanjang ia melaksanakan tugasnya dengan baik.

Pelaksanaan prinsip keterbukaan untuk memenuhi hak masyarakat memperoleh informasi mengenai capaian kinerja Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik membuka akses layanan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Data (PPID) berdasarkan Peraturan Ombudsman RI No. 46 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi dan sebagai rujukan dalam memberikan informasi adalah Daftar Informasi Publik (DIP) di lingkungan Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam Keputusan Ketua Ombudsman RI No. 229 Tahun 2021. PPID Ombudsman RI telah menerima permohonan informasi terkait pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI sejumlah 41 pengajuan tahun 2020²⁴ dan 50 pengajuan tahun 2019.²⁵ Fakta keterbukaan Ombudsman RI ditujukan dengan disampaikannya secara rutin laporan berkala dan laporan tahunan kepada DPR RI dan Presiden RI serta mempublikasikannya melalui laman www.ombudsman.go.id

Pelaksanaan prinsip keadilan menunjukkan bahwa dalam menyelesaikan laporan masyarakat Ombudsman RI tidak saja meminta data dan informasi kepada pelapor, tetapi juga melakukan klarifikasi kepada terlapor dan/atau atasan terlapor, serta pihak-pihak terkait lainnya untuk meminta keterangan secara lisan maupun tertulis terhadap permasalahan yang dilaporkan oleh pelapor, sebagaimana diatur dalam Peraturan Ombudsman No. 26 Tahun 2017 tentang Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat yang kemudian diubah dengan Peraturan Ombudsman No. 48 Tahun 2020 tentang Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat.

²⁴ PPID Ombudsman RI. 2021. *Laporan Tahunan 2020 Layanan Informasi Publik PPID Ombudsman RI*. Jakarta: Ombudsman RI. Hal 17 - 18

²⁵ PPID Ombudsman RI. 2020. *Laporan Tahunan 2019 Layanan Informasi Publik PPID Ombudsman RI*. Jakarta: Ombudsman RI. Hal 16 - 17

Pada pelaksanaan prinsip ketidakberpihakan, Ombudsman RI memberikan pelayanan penyelesaian laporan kepada seluruh warga negara Indonesia dan penduduk selama memenuhi ketentuan yang berlaku dan memberikan pelayanan gratis tanpa imbalan untuk menghindari diskriminasi sebagaimana tercantum dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 140/ORI-SK/VI/2018 tentang Standar Pelayanan Penyelesaian Laporan Masyarakat Di Lingkungan Ombudsman RI. Fakta ketidakberpihakan Ombudsman RI ditunjukkan dengan tidak adanya pimpinan Ombudsman RI yang merangkap jabatan sebagai pejabat negara, penyelenggara negara, pengusaha, pengurus/karyawan BUMN/BUMD, pegawai negeri parpol atau profesi lainnya. Selain itu pimpinan Ombudsman RI beserta seluruh pegawai Ombudsman RI tidak turutserta dalam pemeriksaan laporan masyarakat apabila substansi laporan tersebut mengandung atau dapat menimbulkan konflik kepentingan dengan dirinya sebagaimana Peraturan Ombudsman RI No. 45 Tahun 2020 tentang Penangan Benturan Kepentingan di Lingkungan Ombudsman.

Kondisi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI, baik yang dilakukan oleh Ombudsman Pusat, maupun perwakilan Ombudsman RI di 34 provinsi yang telah dilakukan sejak tahun 2016 sampai dengan 2020 dapat disimak pada Tabel 1

Tabel 1. Kondisi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh

No.	Deskripsi Tugas	Tahun				
		2016	2017	2018	2019	2020
1.	Penyelesaian Laporan Masyarakat	7287	7503	7817	7258	6522
2.	Laporan Masyarakat status masih aktif	177	305	586	773	3092
3.	Investigasi atas prakarsa sendiri	1782	102	265	156	123
4.	Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik	213	202	277	277	-
5.	Kajian Kebijakan Pelayanan Publik	-	-	-	46	44
6.	Saran Kajian Kebijakan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Instansi	-	-	-	11	20

No.	Deskripsi Tugas	Tahun				
		2016	2017	2018	2019	2020
7.	Saran Kajian Kebijakan Pelayanan Publik yang dilaksanakan sebagian oleh Instansi	-	-	-	3	-
8.	Saran Kajian Kebijakan Pelayanan Publik yang belum dilaksanakan oleh Instansi	-	-	-	32	24

Merujuk data pada Tabel 1 dapat dikatakan bahwa selama kurun waktu 5 tahun tidak terjadi peningkatan jumlah laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI bahkan mengalami penurunan di tahun 2020 sebagai dampak dari pandemi Covid 19.²⁶ Penurunan jumlah laporan masyarakat kepada Ombudsman RI disebabkan oleh keterbatasan ruang gerak, terutama lebih fokus kepada kondisi kesehatan dan perekonomian. Instansi yang banyak dilaporkan masyarakat pada tahun 2020 adalah pemerintah daerah (35,59%), kepolisian (11,34%) dan Badan Pertanahan Nasional (10,01%).²⁷ Pada sistem desentralisasi, kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik sebagian besar dilimpahkan kepada pemerintahan daerah, dan jenis dugaan maladministrasi yang banyak dilaporkan adalah penudaan berlarut (31,57%), penyimpangan prosedur (24,77%) dan tidak memberikan pelayanan (24,39%).²⁸ Fenomena ini menggambarkan bahwa permasalahan pelayanan publik di Indonesia terjadi karena aparatur penyelenggara pelayanan publik cenderung tidak memberikan pelayanan yang baik dengan menunda pelayanan dan melakukan penyimpangan prosedur yang sudah ditetapkan. Laporan yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman RI tersebut belum seluruhnya memperoleh penyelesaian berdasarkan data pertanggal 20 Februari 2020 menunjukkan bahwa pada periode tahun 2016 sampai dengan 2020 terdapat 4933 laporan yang berstatus masih aktif atau belum ditutup dengan rincian jumlah laporan pertahun seperti yang tertera pada Tabel 1. Selain itu terjadi fluktuasi jumlah laporan masyarakat pada tahun 2020 yang telah

²⁶ Ombudsman RI. 2021. *Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020*. Jakarta: Ombudsman RI. Hal 15

²⁷ *Ibid.* Hal 32.

²⁸ *Ibid.* Hal 33

melewati batas waktu proses penyelesaiannya.²⁹ Fakta tersebut menunjukkan bahwa peran Ombudsman RI dalam mengawasi pelayanan publik belum sepenuhnya memperlihatkan hasil yang efektif.

Kondisi tersebut di atas menyebabkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman RI, yang disampaikan melalui saluran pengaduan internal. Selama kurun waktu tahun 2020 jumlah pengaduan terhadap pelaksanaan tugas penyelesaian laporan berjumlah 110 aduan³⁰ dan tahun 2019 sejumlah 204 aduan.³¹

Ombudsman RI selain melakukan tugas penyelesaian laporan masyarakat juga melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri. Pada Tabel 1 dapat diketahui adanya kecenderungan penurunan jumlah inisiatif investigasi Ombudsman RI dan dapat dikatakan lebih memfokuskan pada tugas penyelesaian laporan masyarakat.³²

Pelaksanaan tugas pencegahan terjadinya tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik, terutama upaya meminimalkan praktik-praktik buruk yang akan mengganggu usaha mewujudkan suatu pemerintahan yang baik, telah dilakukan Ombudsman RI melalui penilaian kepatuhan kementerian, lembaga dan pemerintah daerah dalam memenuhi ketersediaan standar pelayanan publik sesuai UU No. 25 Tahun 2019. Dari tahun 2017 sampai dengan 2019 dilakukan pada entitas dan jenis layanan yang berbeda-beda karena mempertimbangkan ketersediaan anggaran.³³ Pengambilan sampel pada entitas dengan jumlah yang berbeda-beda setiap tahunnya mengakibatkan tidak dapat mengukur konsistensi perbaikan yang dilakukan oleh entitas setiap tahunnya. Secara rinci jumlah entitas yang dinilai tertera pada Tabel 1.

Selain penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman RI adalah dalam bentuk kegiatan kajian melalui analisis dan reviu terhadap suatu penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil dari kajian berbentuk saran atas penyelenggaraan layanan publik untuk

²⁹ Keasistenan Utama Manajemen Mutu. *Op.Cit.*

³⁰ Ombudsman RI. 2021. *Op.Cit* Hal 49

³¹ Ombudsman RI. 2020. *Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2019*. Jakarta: Ombudsman RI. Hal 41

³² Ombudsman RI. *Op.Cit* Hal 31

³³ Ombudsman RI. 2021. *Rencana Strategis Ombudsman RI Tahun 2021 – 2024*..Jakarta : Ombudsman RI. Hal. 15

dijadikan rujukan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan perbaikan dan/atau penyempurnaan organisasi, prosedur pelayanan dan peraturan yang berlaku untuk mencegah terjadinya maladministrasi, walaupun data menunjukkan bahwa dari seluruh jumlah kajian yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI pada tahun 2019 - 2020 belum berhasil positif, karena lebih dari 50 % saran Ombudsman RI terhadap pencegahan maladministrasi pada periode tersebut belum dilaksanakan oleh instansi terkait (Tabel 1).³⁴

11. Perkembangan Lingkungan Strategis

Perkembangan lingkungan strategis penting dianalisa agar mengetahui pengaruhnya bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Analisis terhadap lingkungan strategis dapat memberikan gambaran terkait ancaman, peluang, tantangan dan kendala secara langsung atau tidak langsung dalam upaya pengawasan pelayanan publik guna meningkatkan ketahanan nasional.

a. Lingkungan Global

1) Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*)

Dalam lingkungan global terdapat isu – isu terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Pembangunan berkelanjutan atau dikenal dengan *Sustainable Development Goals* (SDG's) adalah program internasional yang disusun oleh PBB dan disepakati oleh 193 negara, termasuk Indonesia. SDG's adalah kelanjutan program *Millennium Development Goals* (MDG's) tahun 2002- 2015. SDG's terdiri dari 17 tujuan yang akan dicapai selama periode tahun 2016 – 2030 yang menekankan pada perlunya usaha strategis guna mengakhiri kemiskinan dengan meningkatkan pertumbuhan ekonomi, pemenuhan kebutuhan sosial masyarakat dalam hal pendidikan, kesehatan, jaminan kesehatan, kesempatan kerja serta langkah-langkah untuk mengatasi

³⁴ Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi. 2021. *Data Kajian Ombudsman RI Tahun 2019 dan 2020*. Jakarta: Ombudsman RI

perubahan iklim dan kerusakan lingkungan.³⁵ Indonesia mengadopsi SDG's dengan menerbitkan Peraturan Presiden (Perpres) No. 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Dengan diadopsinya SDG's maka program pembangunan nasional yang tertuang dalam perencanaan pembangunan nasional harus selaras dengan tujuan dari SDG's, dan hal ini dapat tercapai jika Ombudsman RI mampu mengawasi jalannya pembangunan nasional melalui pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik.

2) **Penciptaan Iklim Kemudahan Berusaha (*Ease of Doing Business*)**

Perdagangan global adalah suatu keniscayaan yang harus dijalankan oleh suatu negara. Peningkatan perdagangan lintas negara perlu didukung oleh iklim investasi yang kondusif dan kepastian hukum. Minat para investor untuk melakukan investasi dalam suatu negara sangat dipengaruhi oleh faktor kemudahan berusaha. Semakin mudah para investor melakukan usaha, semakin mudah pula melakukan perluasan usahanya, baik dalam skala dalam negeri maupun luar negeri. *World Bank* (Bank Dunia) bersama *International Finance Coperation* (IFC), lembaga keuangan di bawah World Bank sejak tahun 2012 telah melakukan survei untuk mengukur tingkat kemudahan berusaha (*ease of doing business* (EODB) dalam suatu negara. Survei yang dilakukan terhadap lebih dari 180 negara, termasuk Indonesia, memiliki 10 indikator yang diukur sejak mulainya suatu usaha sampai dengan suatu usaha mengalami kesulitan dan masalah hingga menyebabkan pailit. Hasil dari survei menggambarkan kondisi pelayanan publik bidang investasi kepada para pelaku usaha dalam suatu negara, dengan demikian *World Bank* dapat mengetahui kondisi

³⁵ Sustainable Development Goals, diakses dari http://theicph.com/id_ID/id_ID/icph/sustainable-development-goals/

iklim investasi dari negara-negara yang telah melakukan pembangunannya melalui fasilitas pinjaman konvensional, pinjaman tanpa bunga, dan hibah.³⁶

Pemerintah Indonesia telah berkomitmen untuk meningkatkan peringkat kemudahan berusaha dan menciptakan iklim investasi yang baik di Indonesia melalui perbaikan pelayanan perizinan investasi sehingga mampu menarik investor agar bersedia menanamkan modalnya di Indonesia dan pada akhirnya dapat menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat Indonesia. Beberapa kebijakan yang telah dikeluarkan untuk memperbaiki kemudahan berusaha adalah Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja, Perpres No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, dan lain lain. Permasalahan dalam menciptakan iklim berinvestasi di Indonesia adalah masih maraknya korupsi akibat pelaksanaan birokrasi pemerintahan yang belum efisien, seperti tumpang tindih regulasi dan pelayanan perizinan yang berbelit dan panjang. Permasalahan tersebut memberikan peluang bagi Ombudsman RI untuk meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan iklim kemudahan berusaha di Indonesia.

3) Peningkatan Daya Saing Global (*Global Competitiveness*)

World Economic Forum (WEF) merupakan organisasi non profit yang didirikan pada tahun 1971 di Jenewa dengan anggota para pelaku usaha, politikus, cendikiawan dan pemimpin masyarakat. Setiap tahunnya WEF melakukan penelitian mengenai Indeks Daya Saing Global (*Global Competitiveness Index*) untuk mengukur perkembangan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas dari suatu negara guna mengidentifikasi permasalahan perekonomian utama yang dihadapi

³⁶ The World Bank. Diakses dari <https://www.worldbank.org/en/what-we-do>

oleh negara-negara di dunia, sehingga bermanfaat bagi penyusunan kebijakan terkait.³⁷ Indikator penentu daya saing global terdiri dari 12, yaitu institusi, infrastruktur, kesehatan, keterampilan, pasar barang/jasa, sistem keuangan, pasar tenaga kerja, ukuran ekonomi, dinamika bisnis dan kemampuan inovasi.

Indonesia merupakan salah satu negara yang setiap tahun diukur tingkat daya saing globalnya oleh WEF. Sebagai tindak lanjut hasil penilaian tersebut, pemerintah Indonesia melakukan sejumlah langkah untuk meningkatkan daya saing global Indonesia, yaitu dengan memperkuat sektor-sektor unggulan, mempercepat pembangunan infrastruktur untuk peningkatan efisiensi dan biaya logistik, serta secara berkesinambungan melakukan debirokratisasi dan deregulasi perizinan.³⁸ Salah satu kendala Indonesia dalam meningkatkan daya saing global adalah rendahnya kualitas pelayanan perizinan, dan hal ini memberikan peluang bagi Indonesia untuk berupaya mengoptimalkan fungsi pengawasan pelayanan publik pada sektor perizinan usaha dalam rangka mendorong meningkatkan daya saing global Indonesia.

b. Lingkungan Regional

1) Peningkatan Kapasitas dan Tata Kelola Negara-Negara ASEAN

Asian Development Bank (ADB) dan *Organization of Economic Cooperation and Development* (OECD) pada tahun 2019 menerbitkan laporan *Government at a Glance: Southeast Asia 2019*, yaitu pelaksanaan tata kelola pelayanan publik di kawasan Asia Tenggara. Kajian yang dilakukan OECD tersebut terdiri dari 34 indikator yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan tata kelola dari negara-negara anggota ASEAN, sehingga dapat memberikan pelayanan yang

³⁷ Beragam Pertanyaan Terkait WEF. Diakses dari https://www.bbc.com/indonesia/dunia/2011/06/110602_wefquestionandanswer

³⁸ Tiga Langkah Pemerintah Tingkatkan Daya Saing Indonesia. Diakses dari <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/tiga-langkah-pemerintah-tingkatkan-daya-saing-indonesia/>

berkualitas bagi masyarakatnya. ADB berkomitmen memfasilitasi negara-negara anggota ASEAN agar mampu meningkatkan tata kelola pemerintahannya dan meningkatkan sektor perekonomian.³⁹ Hal ini merupakan peluang bagi Indonesia untuk memperkuat pengawasan terhadap pelayanan publik dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

2) Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA)

Masyarakat Ekonomi ASEAN atau MEA dibentuk pada KTT ASEAN yang ke-9 pada tanggal 8 Oktober 2005 di Bali, dengan tujuan membangun kawasan ASEAN terintegrasi sebagai pasar tunggal dan berdaya saing tinggi di dalam dan luar kawasan ASEAN. Upaya membangun kawasan ASEAN diharapkan mampu menyelesaikan masalah kemiskinan, meningkatkan pertumbuhan ekonomi, serta mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan yang merata dan berkelanjutan di kawasan ASEAN. Negara-negara ASEAN telah menyetujui Cetak Biru MEA 2025 sebagai kelanjutan dari Cetak Biru MEA 2015.⁴⁰ Melalui MEA diharapkan perdagangan barang dan jasa di wilayah kawasan ASEAN menjadi sangat mudah, dapat menarik investor, serta mendorong peningkatan lapangan pekerjaan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Terbukanya kawasan ASEAN menuntut kemampuan negara Indonesia meningkatkan kompetisi barang dan jasa, dan hal ini sangat terkait dengan upaya mempersiapkan sumberdaya manusia yang kompetitif guna meningkatkan produktivitas serta kualitas dari suatu barang dan jasa. pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor perizinan investasi, ekspor dan impor dibutuhkan dalam langka

³⁹ Institusi Publik yang Kuat, Penting bagi Layanan Publik yang efektif di Asia Tenggara. Diakses dari <https://www.adb.org/id/news/strong-public-institutions-critical-providing-effective-public-services-southeast-asia-adb-oecd>

⁴⁰ Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Diakses dari https://kemlu.go.id/portal/id/read/113/halaman_list_lainnya/masyarakat-ekonomi-asean-mea

meningkatkan investasi, volume dagang dan juga percepatan proses ekspor dan impor. Dengan kata lain pengawasan pelayanan publik di sektor pendidikan, perizinan investasi dan perdagangan menjadi begitu penting guna mendukung keberhasilan dari tujuan dibentuknya MEA.

c. Lingkungan Nasional

Pengaruh lingkungan nasional pada asta gatra dapat ditinjau dari tiga gatra bersifat statis dan lima gatra bersifat dinamis. Potensi asta gatra yang paling berkaitan dengan peran Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik adalah gatra geografi, SKA, demografi, politik, ekonomi, sosial budaya dan hankam yang dapat memberikan pengaruh positif dalam melaksanakan peran Ombudsman, ataupun di sisi lain dapat menimbulkan pengaruh negatif. Penjelasan dari gatra-gatra tersebut dapat disimak sebagai berikut.

1) Gatra Geografi

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar didunia yang memiliki 17.504 pulau, dengan luas wilayah lautan lebih kurang 75 % dari seluruh wilayah Indonesia, sedangkan topografi wilayah daratan Indonesia terdiri dari sungai, pegunungan dan hutan dengan jumlah pulau. Kondisi wilayah tersebut dapat mempengaruhi akses pelayanan publik, sehingga diperlukan pengawasan pelayanan publik yang mampu memastikan bahwa pemerintah memberikan pelayanan publik secara berkualitas dan merata ke seluruh wilayah Indonesia, termasuk ke wilayah-wilayah terpencil yang sulit dijangkau karena kondisi geografi Indonesia tersebut.

2) Gatra Demografi

Kewenangan pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI sangat luas, tidak hanya lembaga pemerintahan di tingkat pusat dan daerah, tetapi juga lembaga negara lainnya, termasuk BUMN dan BUMD, BHMN serta pihak swasta yang seluruh atau sebagian

pembiayaan layanannya berasal dari APBN maupun APBD. Selain itu, melakukan tugas pemeriksaan dugaan maladministrasi berdasarkan keluhan masyarakat atau dengan inisiatifnya sendiri dan mencegah tindakan maladministrasi. Pelaksanaan tugas pemeriksaan memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan kuantitas memadai dan memiliki kompetensi yang berkualitas dalam melakukan pengawasan terhadap semua bidang pelayanan publik di seluruh wilayah NKRI secara merata sehingga dapat menghasilkan saran dan/atau rekomendasi perbaikan pelayanan publik yang bermutu dan dapat meningkatkan kepatuhan instansi penyelenggara layanan publik kepada Ombudsman RI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3) **Gatra Sumber Kekayaan Alam**

Indonesia merupakan negara dengan potensi sumber kekayaan alam yang besar, meliputi keunggulan sumber daya hayati, sumber pangan, bioenergi, mineral, hasil perikanan, dan lainnya. Sumber kekayaan alam tersebut dapat dimanfaatkan secara merata oleh seluruh masyarakat Indonesia jika didukung oleh pelayanan publik yang berkualitas dalam pengelolaan sumber kekayaan alam, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pada akhirnya akan meningkatkan ketahanan nasional.

4) **Gatra Politik**

Terbentuknya sebuah negara dalam perspektif kontrak sosial, para warga menyepakati memberikan sebagian besar haknya kepada organisasi yang disebut negara untuk menjalankan mandatnya, salah satunya untuk pemenuhan pelayanan publik, seperti terkait kebutuhan dasar, keadilan dan kesejahteraan. Dengan demikian semua penyediaan, pemberian dan pemenuhan kebutuhan serta pemecahan masalah publik menjadi tanggungjawab negara. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan komitmen politik dari pemerintah

sebagai kekuatan dalam merumuskan berbagai kebijakan yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan umum dan tercapainya tujuan pembangunan yang berkelanjutan. Perencanaan pembangunan nasional Indonesia tahun 2020 – 2024 sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden No 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024 menempatkan penyelenggaraan dan pengawasan pelayanan publik dalam agenda pembangunan nasional ketujuh, yaitu untuk memperkuat stabilitas politik, hukum dan HAM serta transformasi pelayanan publik, sebagai arah kebijakan pembangunan nasional, reformasi birokrasi dan tata kelola.

Di Indonesia masih banyak pimpinan lembaga negara dan pemerintahan, termasuk kepala daerah yang belum menjadikan isu pelayanan publik sebagai isu strategis dalam visi dan misi lembaganya, sehingga kebijakan politiknyasering kali tidak menunjukkan keberpihakan terhadap masyarakat dalam pemenuhan mendapatkan hak pelayanan publik.

5) **Gatra Ekonomi**

Keberhasilan pembangunan ekonomi perlu didukung oleh pelayanan publik yang berkualitas agar mampu meningkatkan produktivitas, investasi dan daya saing barang dan jasa di lingkup nasional maupun mampu bersaing dalam perdagangan bebas seperti MEA dan APEC. Pandemi Covid 19 telah membawa dampak pada kondisi perekonomian Indonesia, dan pada akhir tahun 2020 pertumbuhan ekonomi nasional menurun ke angka 2,97. Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa dipengaruhi oleh tingkat daya beli masyarakat, pertumbuhan investasi dan aktivitas perdagangan ekspor impor. Oleh karena itu diperlukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor perekonomian agar mampu meningkatkan kapasitas pemerintah dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat yang ditunjukkan

dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi, terciptanya lapangan kerja yang luas, menurunkan tingkat kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta pada akhirnya dapat meningkatkan ketahanan nasional.

6) Gatra Sosial Budaya

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan berujung pada ketahanan nasional. Berkaitan dengan hal tersebut, aparatur penyelenggara pelayanan publik dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat di berbagai bidang. Permasalahan budaya dari aparatur penyelenggara pelayanan publik yang belum mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, ditunjukkan dengan fenomena masih kuatnya budaya dilayani daripada budaya melayani dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dan masih menjalankan budaya pelayanan yang birokratis atau berjenjang. Selain itu, masih terdapat stigma di masyarakat bahwa untuk memperoleh pelayanan yang cepat harus diikuti dengan memberikan imbalan kepada petugas pelayanan.

7) Gatra Pertahanan dan Keamanan

Pelayanan publik yang berkualitas di bidang pertahanan dan keamanan sangat penting dalam menghadapi ancaman, tantangan, hambatan dan gangguan, terutama dampak dari Covid-19. Informasi dampak pandemi Covid-19 yang besar terhadap kondisi perekonomian masyarakat dapat menimbulkan keresahan sosial yang akan mempengaruhi stabilitas keamanan negara. Oleh karena itu, pelayanan publik yang berkualitas dari aparatur bidang pertahanan dan keamanan dapat memberikan rasa aman yang memuaskan masyarakat dan pada akhirnya dapat mewujudkan ketahanan nasional yang handal.

BAB III

PEMBAHASAN

12. Umum

Pembahasan peran Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan bagian dari komunitas Ombudsman Internasional berfokus pada (1) pelaksanaan prinsip-prinsip universal Ombudsman yang terdiri dari kemandirian, keterbukaan, keadilan dan ketidakberpihakan sesuai Resolusi PBB tanggal 16 Desember 2020 tentang Institusi Ombudsman; (2) identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi peran Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan pelayanan publik, kebijakan dan tata kelola yang meliputi kebijakan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, serta pemangku kepentingan; dan (3) hambatan dan kendala yang dihadapi terhadap peran Ombudsman RI dalam pelaksanaan pengawasan pelayanan publik. Selanjutnya sebagai bahasan terakhir mengenai korelasi solusi terhadap permasalahan peran Ombudsman RI dalam pelaksanaan pengawasan pelayanan publik dengan ketahanan nasional, yang meliputi aspek geografi, demografi, sumber kekayaan alam, politik, ekonomi, sosial dan budaya, serta pertahanan keamanan.

Uraian pembahasan akan dianalisis dengan menggunakan tinjauan pustaka yang terdiri peraturan perundang-undangan, teori, serta pengaruh lingkungan strategis global, regional dan nasional. Permasalahan utama yang ditemukan berdasarkan hasil analisis tersebut akan dicarikan solusinya dengan baik, agar peran Ombudsman RI yang mengawasi penyelenggara pelayanan publik, baik di Pemerintah Pusat, maupun di Pemerintah Daerah, pelaku usaha dan pemangku kepentingan lainnya, diharapkan mampu meningkatkan ketahanan nasional.

13. Penerapan Prinsip-Prinsip Kemandirian, Keterbukaan, Keadilan Dan Ketidakberpihakan oleh Ombudsman RI dalam Melakukan Pengawasan Pelayanan Publik.

a. Penerapan Prinsip Kemandirian

Kemandirian adalah kemampuan seseorang untuk dapat menentukan pilihan, mengambil keputusan dan bertindak tanpa rasa takut terhadap adanya tekanan dari pihak-pihak manapun dan memiliki rasa percaya diri dalam menjalankan tanggung jawabnya (Stenberg, 2016). Merujuk pada UU No. 37 Tahun 2008, Ombudsman RI adalah lembaga negara yang mandiri, tidak mempunyai suatu hubungan secara organik dengan instansi negara dan pemerintahan manapun. Ombudsman RI tidak mempunyai hubungan yang bersifat struktural atau hierarkis dengan lembaga manapun, sehingga kedudukan Ombudsman RI yang mandiri ini menjadikan Ombudsman RI tidak dapat diintervensi, dikendalikan ataupun ditekan oleh kekuasaan manapun dalam mengambil keputusan, menjalankan tanggungjawab dan kewenangannya.

Pimpinan Ombudsman RI memiliki hak imunitas sesuai yang tercantum dalam UU No. 37 Tahun 2008, hal ini menyatakan adanya kekebalan hukum yang menjadikan Ombudsman RI tidak dapat ditangkap, diinterogasi, ditahan, digugat atau dituntut di muka pengadilan selama menjalankan tugas dengan itikad baik. Dengan adanya hak imunitas ini diharapkan Ombudsman RI berani dan tidak ragu-ragu menjalankan kewajiban dan kewenangannya dalam mengawasi pelayanan publik.

Penerapan hak imunitas pernah dilakukan oleh Ombudsman RI, pada saat diminta hadir sebagai saksi dalam kasus pemeriksaan substansi laporan masyarakat terhadap dugaan korupsi dan penyalahgunaan jabatan yang sedang ditangani oleh Ombudsman RI, tetapi atas dasar hak imunitas tersebut Ombudsman RI tidak menghadiri persidangan. Ombudsman RI hanya memberikan penjelasan tertulis untuk informasi yang tidak bersifat rahasia negara sebagai upaya membantu kelancaran pelaksanaan tugas aparat penegak hukum. Dari beberapa kasus yang pernah dihadapi, aparat penegak hukum dapat menerima alasan ketidakhadiran Ombudsman RI dalam pemeriksaan dan/atau persidangan.

Sifat kedudukan Ombudsman RI yang mandiri dan adanya hak imunitas selaras dengan Resolusi PBB tentang otonomi dan independensi lembaga Ombudsman dari lembaga eksekutif, yudikatif maupun partai politik sangat penting dipahami agar mampu memberikan pertimbangan secara bebas tanpa ada ancaman, tekanan, pembalasan, tuduhan terhadap pelaksanaan fungsi Ombudsman RI, serta dapat memberikan keselamatan fisik dan keamanan terhadap pegawai dan pejabat Ombudsman. Namun pada penerapan prinsip independensi, Ombudsman RI berpotensi tidak menerapkannya secara maksimal, karena status pimpinan Ombudsman RI yang tidak disebutkan sebagai pejabat negara, walaupun UU No. 37 Tahun 2008 secara tegas menyebutkan kedudukan Ombudsman RI sebagai lembaga negara. Akibatnya pimpinan Ombudsman RI tidak dimasukkan dalam daftar pejabat negara sebagaimana tertera pada Pasal 88 UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, dan hal ini berdampak pada pimpinan Ombudsman RI tidak mendapatkan hak dan protokoler yang sama tinggi dengan yang dimiliki oleh pejabat negara dalam menjalankan fungsi lembaga negara. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kesetaraan kedudukan dan dapat menurunkan kepercayaan diri Ombudsman RI pada saat berkoordinasi dengan pejabat negara, dan apabila hal ini terjadi dapat memengaruhi kemandirian Ombudsman RI dalam mengambil keputusan dan bertindak. Walaupun dalam sejarah perkembangan Ombudsman RI belum pernah ada preseden buruk bahwa kemandirian Ombudsman RI terganggu oleh status pimpinan Ombudsman RI yang bukan sebagai pejabat negara, namun sebagai upaya pencegahan dan untuk memberikan penguatan serta apresiasi kepada pimpinan Ombudsman RI, perlu dilakukan penyesuaian kedudukan yang setara dengan sebutan pejabat negara seperti lembaga negara lainnya, karena secara eksplisit kedudukan Ombudsman RI sebagai lembaga negara sudah jelas diatur dalam undang-undang.

b. Penerapan Prinsip Keterbukaan

Prinsip keterbukaan adalah salah satu prinsip yang wajib dijalankan oleh penyelenggara negara, termasuk Ombudsman RI sesuai perannya mengawasi pelayanan publik. UU No. 28 Tahun 1998 menyebutkan keterbukaan adalah kondisi penyelenggara negara membuka diri kepada masyarakat untuk memberikan informasi yang jujur, benar dan non diskriminasi tentang penyelenggaraan negara namun tetap menjaga hak prinsip individu, golongan maupun kerahasiaan negara. Prinsip keterbukaan diterapkan Ombudsman RI dengan membuka akses kepada masyarakat yang membutuhkan akses informasi mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Data (PPID) berdasarkan Peraturan Ombudsman RI No. 46 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi, dan sebagai rujukan dalam memberikan informasi adalah Daftar Informasi Publik (DIP) di lingkungan Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam Keputusan Ketua Ombudsman RI No. 229 Tahun 2021.

Selain itu, penerapan prinsip keterbukaan dilakukan dengan menyampaikan laporan secara rutin, laporan berkala dan tahunan terkait kinerja Ombudsman RI, serta menyampaikan laporan khusus mengenai isu permasalahan publik kepada DPR RI dan Presiden. Laporan berkala dan laporan tahunan Ombudsman RI dipublikasikan melalui laman www.ombudsman.go.id. Hal ini dilakukan sejalan dengan arahan PBB dalam resolusinya bahwa setiap institusi Ombudsman perlu membuat laporan berkala, minimal laporan tahunan kepada publik dan otoritas yang mengangkat Ombudsman sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi.

Isi dari laporan tahunan Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam Pasal 42 UU No. 37 Tahun 2008 sekurangnya mengenai laporan keuangan, laporan kegiatan yang sudah dan belum dikerjakan, serta memuat informasi mengenai proses penyelesaian laporan masyarakat, yaitu : (1) jenis dan jumlah laporan diterima dan ditolak; dan (2) instansi atau pejabat yang tidak memenuhi permintaan Ombudsman, tidak melaksanakan, rekomendasi

Ombudsman RI, melakukan tindakan kepada pejabat yang dilaporkan dan/atau pembelaan dari atasan atau pejabat itu sendiri. Penerapan prinsip keterbukaan dalam hal penyelesaian laporan masyarakat belum dijalankan secara maksimal oleh Ombudsman RI, ditunjukkan dengan penyajian informasi kedua dalam laporan tahunan belum maksimal. Oleh karena itu di dalam laporan tahunan Ombudsman RI perlu dilengkapi dengan informasi instansi atau pejabat mana saja yang telah menghambat upaya perbaikan pelayanan publik, agar DPR RI dan Presiden mengetahui sehingga dapat menindaklanjutinya.

c. Penerapan Prinsip Keadilan

Keadilan sebagai bagian dari nilai sosial bermakna sangat luas, bahkan pada suatu titik dapat bertentangan dengan hukum sebagai salah satu tata nilai sosial. Penerapan keadilan masuk pada tataran filosofis, dan menekan pada filsafat hukum Plato, bahwa keadilan didasarkan pada pengetahuan tentang sesuatu hal yang baik. Berdasarkan UUD Negara Republik Indonesia 1945, keadilan terkait pada 2 hal dalam kehidupan berkelompok di Indonesia, yaitu keadilan dalam hal ketertiban bernegara, dan keadilan dalam hal kesejahteraan sosial.

Prinsip keadilan (*fairness*) Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan fungsinya dilakukan dengan mendengarkan dan mempertimbangkan keterangan dan pendapat dari para pihak, dan klarifikasi data yang dilaporkan kepada terlapor ataupun atasan terlapor. Hal ini dilakukan berdasarkan ketentuan yang disebutkan dalam Peraturan Ombudsman No. 26 Tahun 2017 tentang Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat yang kemudian diubah dengan Peraturan Ombudsman No. 48 Tahun 2020 tentang Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat. Dengan demikian penyelesaian laporan masyarakat dijalankan melalui proses yang adil, dan hal ini sejalan dengan pendapat Aristoteles mengenai keadilan, bahwa pada hakekatnya manusia memiliki kedudukan yang sama di depan hukum (*equality before the law*). Proses pemeriksaan yang adil

diharapkan dapat menghasilkan keputusan yang adil pula berdasarkan pertimbangan bukti-bukti dan keterangan yang diperoleh secara objektif dan proporsional dari para pihak. Apabila berdasarkan hasil investigasi ditemukan data dan fakta bahwa pelayanan publik telah dijalankan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, maka Ombudsman RI menyimpulkan bahwa pelayanan tersebut tidak terdapat maladministrasi. Begitu pula sebaliknya, apabila instansi penyelenggara pelayanan publik terbukti melakukan kesalahan maladministrasi, maka Ombudsman RI meminta kepada instansi dimaksud untuk melaksanakan tindakan korektif.

d. Penerapan prinsip ketidakberpihakan

Prinsip ketidakberpihakan menurut asas-asas umum pemerintahan yang baik sebagaimana tertera dalam UU. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan adalah kewajiban dari badan dan/atau pejabat pemerintahan untuk tidak bertindak diskriminatif dan mempertimbangkan kepentingan serta kebutuhan para pihak dalam mengambil keputusan dan/atau tindakan. Pelaksanaan prinsip tidak diskriminatif ditunjukkan Ombudsman RI dengan memberikan hak yang sama kepada warga negara Indonesia dan penduduk untuk menyampaikan laporan selama memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh undang-undang dan memberikan pelayanan secara gratis ataupun tidak meminta imbalan. Hal ini menjadi penting karena pungutan biaya dapat menimbulkan tindakan diskriminatif bagi pihak yang tidak mampu, apabila petugas yang melakukan pelayanan meminta uang suap dari pihak yang berkepentingan. Informasi hak warga negara Indonesia dan penduduk serta pelayanan gratis Ombudsman RI tercantum dengan jelas di dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 140/ORI-SK/VI/2018 tentang Standar Pelayanan Penyelesaian Laporan Masyarakat Di Lingkungan Ombudsman RI.

Ombudsman RI dalam mengambil keputusan dapat bersikap netral dengan mempertimbangkan kebutuhan para pihak dan tidak berpihak, sehingga dalam UU No. 37 Tahun 2008 diatur hal-hal tentang pimpinan

Ombudsman RI, yaitu (1) dilarang merangkap jabatan sebagai pejabat negara/penyelenggara negara, pengusaha, pengurus/karyawan BUMN/BUMD, pegawai negeri pengurus parpol atau profesi lainnya; (2) dapat diberhentikan dari jabatannya apabila melanggar aturan rangkap jabatan; dan (3) dilarang melakukan pemeriksaan laporan masyarakat apabila substansi laporan tersebut dapat menimbulkan konflik kepentingan dengan dirinya.

Resolusi PBB tentang Ombudsman mengarahkan bahwa penunjukan pimpinan Ombudsman harus dilakukan secara independen, maka sesuai dengan hal itu calon pimpinan Ombudsman RI dipilih oleh DPR RI dan diseleksi melalui proses yang ketat oleh Tim Seleksi Calon Anggota Ombudsman RI yang dibentuk oleh Presiden RI. Calon berasal dari latar belakang yang profesi yang beragam, mulai dari akademisi, aparatur sipil negara (ASN), politik dan lain sebagainya. Calon yang terpilih sebagai pimpinan Ombudsman wajib mengundurkan diri dari jabatan sebelumnya, hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 88 UU. No.5 Tahun 2014 tentang ASN, bahwa PNS yang diangkat sebagai pejabat negara, atau menjadi komisioner atau anggota lembaga non struktural diberhentikan sementara dari jabatannya. Selain itu Ombudsman RI menerbitkan Peraturan Ombudsman RI No. 45 Tahun 2020 tentang Penanganan Benturan Kepentingan di Lingkungan Ombudsman yang mengikat pimpinan Ombudsman dan seluruh pegawai Ombudsman RI, dengan tujuan menghindari keberpihakan dan konflik kepentingan Pimpinan dan pegawai Ombudsman yang berpotensi dan/atau sudah berada pada kondisi benturan kepentingan wajib mengundurkan diri dari tugasnya atau tidak ikut terlibat dalam proses pengambilan keputusan terkait hal dimaksud. Prinsip ketidakberpihakan telah dipenuhi oleh Ombudsman RI dalam rangka menjaga netralitasnya dalam menyelesaikan laporan masyarakat.

14. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peran Ombudsman RI dalam Melakukan Pengawasan Pelayanan Publik

Pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI dengan cara menyelesaikan laporan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri dan melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik.

Ombudsman RI di Pusat dan perwakilan Ombudsman RI di 34 Provinsi menyelesaikan pelaporan masyarakat dengan cara menerima dan memeriksa substansi yang dilaporkan, khususnya dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan menjalankan investigasi atas inisiatifnya sendiri. Selain itu, upaya mencegah maladministrasi dilakukan dengan kajian pelayanan publik. Maladministrasi adalah perilaku, perkataan dan tindakan dari penyelenggara pelayanan yang tidak wajar, termasuk penundaan pemberian pelayanan, tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang yang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan wewenang, termasuk menggunakan kekuasaan secara semena-mena, tidak wajar, tidak adil, diskriminatif dan perbuatan tidak patut yang menyebabkan pemerintahan yang tidak efisien, buruk dan tidak memadai yang berakibat timbulnya KKN.⁴¹ Salah satu bentuk maladministrasi yang masuk ke dalam ranah pengawasan Ombudsman RI adalah permintaan imbalan uang dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat oleh pejabat publik berupa imbalan uang dan sebagainya atas pekerjaan yang semestinya dilakukan secara cuma-cuma yang sudah menjadi tanggungjawabnya. Selain itu perilaku pejabat publik menggelapkan uang negara dan sebagainya untuk kepentingan pribadinya atau orang lain yang menyebabkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan secara optimal kepada masyarakat. Perilaku tersebut termasuk dalam kategori korupsi sebagaimana pendapat Robert Klitgaard yang menyatakan korupsi merupakan

⁴¹ Hartono, Sunaryati (et all). 2003. *Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional. Hlm 6.

perilaku seorang pejabat negara yang menyimpang dari tugas – tugas yang menjadi kewajibannya atau melanggar aturan pelaksanaan untuk memperoleh keuntungan dalam bentuk status atau uang yang menyangkut pribadinya.⁴² Tahun 2019 jumlah perilaku koruptif dalam layanan publik yang dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman RI berjumlah 4,23% dan 2,75% pada tahun 2020 dari total jumlah laporan. Belum banyak masyarakat yang mengetahui kewenangan dan keberhasilan Ombudsman RI untuk menangani tindakan permintaan uang atau hadiah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga belum banyak yang melaporkan perilaku tersebut walaupun masyarakat merasakan bahwa korupsi terjadi dimana mana. Diperlukan upaya mensosialisasikan peran Ombudsman RI dalam pemberantasan korupsi dalam lingkup pelayanan publik kepada masyarakat, termasuk tata cara menyampaikan laporan sehingga masyarakat dapat mengenal bentuk-bentuk maladministrasi yang salah satunya perilaku koruptif sejak dini dan melaporkan kepada Ombudsman RI, sehingga korupsi dapat dicegah atau ditindaklanjuti dalam bentuk pelaporan. Selaras dengan arahan PBB bahwa Ombudsman perlu melakukan sosialisasi kepada seluruh pemangku kepentingan di seluruh tingkatan dalam negara untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya peran Ombudsman dengan mekanisme kerjasama. Untuk itu upaya yang perlu dilakukan agar meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap Ombudsman RI melalui kerjasama dengan media massa maupun media online di pusat dan daerah sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada publik terkait kegiatan, keberhasilan bahkan kendala yang dihadapi dalam mengawasi pelayanan publik untuk membantu membangun dukungan opini publik terhadap Ombudsman RI.

Penyelesaian laporan masyarakat merupakan salah satu program prioritas nasional yang dijalankan oleh Ombudsman RI berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah

⁴² Sugiantari, Anak Agung Putu Wiwik. *Penanggulangan Tindak Pidana Korupsi Perspektif Penggunaan Wewenangan Oleh Pejabat Publik*. Denpasar : FH Universitas Maharaswati.

Nasional (RPJMN) 2015-2019 yang kemudian dilanjutkan pada RPJMN 2020-2024 berdasarkan Peraturan Presiden No 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2021-2024. Penyelesaian Laporan Masyarakat di lingkungan Ombudsman RI mengacu pada PO 48 Tahun 2020, dan dilakukan oleh Asisten Ombudsman RI dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI. Proses penyelesaian laporan secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) penerimaan laporan dari masyarakat secara langsung dengan tatap muka, atau secara tidak langsung melalui berbagai kanal pengaduan seperti, telepon, email, website, *whatsapp*, dan media sosial, seperti Facebook dan Instagram; (2) verifikasi pemenuhan persyaratan formal yang bersifat administratif dan persyaratan materil yang bersifat substantif untuk menetapkan laporan termasuk ke dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI atau tidak. Jika tidak termasuk dalam kewenangan Ombudsman RI, maka laporan ditutup dan pelapor diarahkan untuk melakukan upaya lain kepada instansi lain yang lebih berwenang menyelesaikan permasalahannya; dan (3) pemeriksaan lanjut untuk laporan yang masuk kewenangan Ombudsman RI.

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh kesimpulan atau pembuktian dugaan Maladministrasi yang disampaikan oleh masyarakat dengan cara melakukan klarifikasi secara lisan maupun tertulis kepada instansi terlapor dan/atau pihak-pihak terkait lainnya. atau pemeriksaan terhadap objek maupun dokumen yang dipermasalahkan oleh pelapor baik secara terbuka maupun pemeriksaan tertutup dan gelar laporan. Seluruh hasil pemeriksaan Ombudsman dituangkan dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman yang sekurang-kurangnya memuat identitas pelapor, uraian laporan, langkah-langkah pemeriksaan, analisa peraturan terkait, kesimpulan dan tindakan korektif yang perlu dilakukan oleh terlapor apabila terbukti terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik. Selanjutnya dalam rentang waktu 30 hari, Ombudsman melakukan monitoring terhadap tindakan korektif yang dilakukan oleh instansi, dan apabila tindakan korektif dijalankan, maka laporan masyarakat ditutup. Demikian pula jika tindakan korektif tidak dilaksanakan dan/atau hanya dilaksanakan sebagian maka dilanjutkan ke

tahapan ketiga yaitu resolusi dan monitoring. Resolusi dan monitoring adalah rangkaian akhir dari proses penyelesaian laporan yang dilakukan dalam bentuk mediasi, konsiliasi dan rekomendasi. Resolusi dilakukan setelah seluruh tahapan pemeriksaan selesai dan hasil pemeriksaan menyatakan bahwa telah terjadi maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik, namun instansi terlapor tidak melaksanakan tindakan korektif. Tahapan resolusi dan monitoring ini merupakan kewenangan Ombudsman RI di pusat, sehingga apabila di perwakilan Ombudsman RI terdapat LAHP yang tindakan korektifnya tidak dilaksanakan oleh instansi terlapor, maka tindakan lanjut resolusi dan monitoring diserahkan ke pusat.

Mencermati gambaran tahapan penyelesaian laporan masyarakat di atas, terlihat bahwa kesediaan instansi terlapor dan/atau pihak-pihak terkait untuk melaksanakan permintaan dan/atau rekomendasi Ombudsman menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan Ombudsman RI untuk menyelesaikan laporan masyarakat, dan apabila instansi terlapor dan/atau pihak-pihak terkait mengabaikan permintaan dan/atau rekomendasi Ombudsman RI, maka permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat tidak dapat terselesaikan.

Sebenarnya Ombudsman RI tidak sekedar sebuah sistem pasif yang dibuat untuk menyelesaikan laporan masyarakat secara kasus per kasus. Ombudsman RI dapat bertindak proaktif untuk mengambil inisiatif investigasi setiap mengetahui adanya dugaan tindak maladministrasi yang perlu diselesaikan. Pelaksanaan investigasi atas prakarsa sendiri dilakukan oleh Asisten Ombudsman RI dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI mengacu pada Peraturan Ombudsman Nomor 38 Tahun 2019. Pada prinsipnya proses penyelesaian investigasi atas prakarsa sendiri dilakukan sama dengan proses penyelesaian laporan masyarakat, yang membedakan adalah investigasi atas prakarsa sendiri tidak melalui tahapan verifikasi formal dan material, karena merupakan inisiatif Ombudsman RI bukan berdasarkan informasi dari pelapor. Sumber informasi untuk melakukan investigasi atas prakarsa sendiri dapat diperoleh dari media massa, penyelenggara negara/pemerintahan, dan lainnya.

Tugas Ombudsman RI selanjutnya adalah mencegah maladministrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan dalam bentuk kajian cepat (*rapid assessment*) dan tinjauan sistemik (*systemic review*) yang dilakukan oleh Asisten Ombudsman dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI di pusat dan perwakilan Ombudsman RI. Kegiatan kajian untuk meninjau kebijakan atau tindakan pemerintah yang berpotensi menyimpang dari asas-asas pemerintahan yang baik, dapat dicegah agar tidak menimbulkan tindakan maladministrasi yang berjalan terus menerus dan permasalahan pelayanan publik yang bersifat sistemik sebagai hambatan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik di Indonesia. Hasil kegiatan pencegahan maladministrasi adalah saran kepada instansi penyelenggara pelayanan publik dan pihak-pihak berkepentingan lainnya untuk mengubah kebijakan dan/atau memperbaiki tindakan pelayanan publiknya. Tidak berbeda dengan penyelesaian laporan masyarakat bahwa keberhasilan upaya pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman RI terletak pada instansi penyelenggara pelayanan dan/atau pihak terkait lainnya.

Dalam kerangka *Good governance* Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik mewakili masyarakat melakukan kontrol terhadap implementasi kebijakan oleh pemerintah dengan cara menyelesaikan laporan yang disampaikan oleh masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik, melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri dan melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik, sehingga diharapkan pemerintahan lebih partisipatif, terbuka dan akuntabel, serta mampu menghindari peluang adanya kekuasaan yang terlalu kuat dalam tata pemerintahan, dan berpotensi terjadinya penyalahgunaan wewenang yang berujung pada KKN. Namun demikian apabila instansi penyelenggara pelayanan publik dan/atau pihak-pihak terkait tidak mempunyai pandangan yang sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, maka akan menghambat pencapaian kontribusi Ombudsman RI untuk mewujudkan *good governace* di Indonesia. Upaya menyamakan persepsi antara penyelenggara pelayanan publik dengan Ombudsman RI dapat dilakukan melalui program-program sosialisasi kepada aparatur penyelenggara pelayanan baik di tingkat pusat maupun pemerintah

daerah dengan menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, dan perlunya pengawasan oleh Ombudsman RI. Hal ini selaras dengan resolusi PBB yang mengarahkan perlunya dilakukan sosialisasi mengenai tugas dan fungsi Ombudsman kepada para pihak yang berkepentingan dengan mekanisme kerjasama guna memberikan pemahaman yang memadai mengenai pentingnya dilakukan pengawasan pelayanan publik.

Ombudsman RI melakukan pengawasan terhadap seluruh entitas penyelenggara pelayanan publik di Indonesia, mulai dari kementerian, lembaga dan pemerintah daerah. Ombudsman telah mendirikan perwakilannya di 34 provinsi dan 514 kabupaten/kota dengan ruang lingkup pengawasan masing-masing perwakilan adalah pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota yang berada dibawah koordinasi pemerintah provinsi di masing-masing wilayah. Ombudsman RI bertugas memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di pusat maupun daerah dapat berjalan dengan baik. Untuk dapat menjangkau pelayanan publik yang berada di daerah terluar, terpencil dan tertinggal sejak tahun 2016 sampai dengan 2019 Ombudsman RI menjalankan program pengawasan pelayanan publik di daerah marjinal, termasuk untuk mengawasi pemenuhan hak-hak pelayanan publik kepada kaum disabilitas dan kelompok masyarakat adat.

Ruang lingkup pelayanan yang menjadi pusat pengawasan adalah pelayanan pendidikan, kesehatan dan pelayanan administrasi kependudukan. Permasalahan pelayanan publik yang terjadi di daerah marjinal merupakan program kerja masing-masing pemerintah pusat dan pemerintah daerah di wilayah tersebut, yang tidak terintegrasi dalam implementasinya, sehingga tidak menghasilkan dampak yang signifikan untuk mengatasi permasalahannya. Kendala yang dihadapi dalam pengawasan tersebut, khususnya di daerah marjinal adalah keterbatasan anggaran dan jumlah SDM, sehingga pengawasan tidak dapat dilakukan secara merata di seluruh wilayah Indonesia. Oleh karena itu kerjasama antara Ombudsman RI, pemerintah pusat, pemerintah daerah dan pihak-pihak terkait seperti sektor swasta, badan pendanaan dan jaringan lembaga swadaya masyarakat harus diupayakan. Sebagai contoh, kerjasama

dengan kementerian dan pemerintah daerah dapat dilakukan pada tataran program monitoring dan evaluasi, sedangkan keterbatasan SDM dapat terpenuhi dengan memanfaatkan jaringan lembaga swadaya masyarakat di daerah-daerah yang membantu meneruskan informasi permasalahan pelayanan publik kepada Ombudsman RI. Permasalahan keterbatasan anggaran, dapat diupayakan dari badan-badan pendanaan di dalam dan luar negeri.

Pendanaan memang sangat dibutuhkan untuk melakukan pengawasan kepada pemerintah daerah. Era otonomi daerah melimpahkan sebagian besar kewenangan pemerintah pusat kepada daerah, dan data yang diperoleh Ombudsman RI menunjukkan pemerintah daerah yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, penguatan pengawasan pelayanan publik di daerah harus diprioritaskan agar dapat dipastikan hasil pembangunan nasional dirasakan secara merata oleh masyarakat Indonesia, termasuk masyarakat di daerah.

Ruang lingkup sektor yang menjadi objek pengawasan Ombudsman RI mencakup pelayanan publik di seluruh aspek kehidupan masyarakat Indonesia. Pada sektor pengelolaan sumber kekayaan alam, Ombudsman RI menangani pengaduan masyarakat di bidang kelistrikan, pertambangan, kehutanan, perikanan, lingkungan hidup, serta pelayanan perizinan dan penanaman modal sektor energi dan sumber daya. Data pelaporan masyarakat menyatakan bahwa pemerintah daerah merupakan instansi yang paling sering dilaporkan (58%), disusul BUMN dan BUMD (25%) dan selebihnya adalah Kementerian Energi Sumber Daya Mineral (ESDM), dan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK). Sebagai contoh, permasalahan pelayanan publik yang dikeluhkan oleh masyarakat pada pengelolaan SKA tentang kenaikan biaya tarif listrik, pelayanan ijin usaha pertambangan, tumpang tindih kawasan hutan, kebijakan yang menyulitkan nelayan, pengelolaan sampah, limbah dan ganti rugi atas pencemaran lingkungan, sedangkan masalah pada pelayanan perizinan dan investasi sektor energi sumber daya alam biasanya terkait ketidakpastian prosedur dan waktu penyelesaian perizinan serta pungutan liar.

Pengelolaan SKA perlu pengawasan agar pemanfaatannya tidak hanya untuk memenuhi keuntungan perekonomian saja, namun juga harus dapat meminimalkan kerusakan lingkungan hidup. Dengan kata lain pengawasan terhadap pengelolaan SKA harus dilakukan secara ketat dan benar, dan harus memperhatikan kelestarian lingkungan sehingga manfaatnya dapat terus dirasakan oleh lintas generasi sesuai dengan tujuan SDG's, terutama dalam lingkup pilar pembangunan sosial. Pilar pembangunan sosial dalam SDG's, meliputi pencapaian tujuan (*goals*) (1) tanpa kemiskinan, (2) tanpa kelaparan, (3) kehidupan sehat dan sejahtera, (5) pendidikan berkualitas, dan (6) kesetaraan gender.

Pelayanan publik pada sektor pendidikan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah proses Pendaftaran Peserta Didik Baru (PPDB) yang dilakukan tidak sesuai prosedur, terjadi praktek kolusi dan nepotisme serta mengenai ketidakadilan dalam distribusi Tunjangan Profesi Guru (TPG). Upaya memberikan pelayanan pendidikan berkualitas, menjadi keharusan bagi negara untuk mencerdaskan warga masyarakatnya melalui pemerataan pendidikan dengan tujuan menghasilkan SDM yang cerdas dan berkualitas serta berakhlak mulia. Pencapaian salah satu target SDG's tersebut diperlukan upaya pemerataan pendidikan, meliputi fasilitas pendidikan, kualitas kurikulum dan tenaga pendidik. SDM berkualitas sebagai modal dasar untuk mampu bersaing di dunia global dan pasar tenaga kerja, serta bonus demografi Indonesia dapat menciptakan bangsa Indonesia yang maju dan sejahtera.

Pada sektor sosial Ombudsman RI menangani permasalahan pelayanan kesehatan, misalnya ketidakjelasan pelayanan oleh rumah sakit dan fasilitas kesehatan lain, BPJS kesehatan, dan permasalahan pelayanan sosial mengenai penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) dan masalah penundaan pada pelayanan administrasi kependudukan yang mencakup pelayanan KTP, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Berkaitan dengan hal ini, pengawasan terhadap pelayanan sosial menjadi penting dilaksanakan agar masyarakat sehat, semakin sejahtera dan mendorong terwujudnya tujuan pembangunan berkelanjutan.

Pilar pembangunan ekonomi dalam SDG's, yang meliputi tujuan (7) energi bersih dan terjangkau, (8) pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi, (9) industri, inovasi, dan infrastruktur, (10) berkurangnya kesenjangan, dan (17) kemitraan untuk mencapai tujuan. Berkaitan dengan beberapa tujuan tersebut, permasalahan di sektor perekonomian yang ditangani oleh Ombudsman RI diantaranya mengenai penundaan berlarut pelayanan perijinan di PTSP, tumpang tindih kebijakan dan panjangnya mata rantai layanan di bidang kemudahan berusaha, penanam modal serta ijin perdagangan dalam dan luar negeri memerlukan penanganan yang tidak menghambat iklim investasi dan mempengaruhi daya saing global Indonesia yang akan berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi nasional.

Pilar pembangunan Hukum dan Tata Kelola dalam SDG's, yang meliputi tujuan (16) perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh adalah hal penting lainnya yang perlu diupayakan untuk mencapai sasaran pembangunan nasional yang sedang berjalan. Berkaitan dengan tugas negara memberikan ketentraman dan rasa aman bagi warga masyarakatnya dilakukan melalui pelayanan prima oleh aparat keamanan. Tantangan yang dihadapi dalam pengamanan wilayah NKRI adalah luasnya wilayah dan jumlah penduduk yang banyak. Instansi kepolisian yang bertugas memberikan pelayanan keamanan merupakan instansi kedua paling banyak yang dilaporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman RI selama kurun waktu 2020 dengan masalah pelayanan penyelidikan dan penyidikan, penerimaan laporan, kode etik, SPKT dan penanganan huru-hara. Instansi Kepolisian yang berwenang menangani gangguan keamanan harus responsif, terutama terhadap gangguan keamanan di masa pandemi Covid-19. Ombudsman RI telah mengkaji bahwa saluran informasi Polri yang paling responsif adalah layanan telepon (*call centre*) dan media sosial Instagram.⁴³

⁴³ Ombudsman RI. 2021. *Laporan Tahunan 2020 Ombudsman RI*. Jakarta: Ombudsman RI. Hal 110 - 111

Secara rinci dampak pandemi Covid-19 pada pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah, BUMN dan BUMD, terutama mengenai pemenuhan kebutuhan dasar manusia, bantuan sosial, akses kesehatan, pelayanan transportasi dan tagihan listrik. Untuk hal tersebut Ombudsman RI membuka Posko Pengaduan Daring Covid-19 berdasarkan SE Ketua Ombudsman RI No 23 Tahun 2020. Penanganan posko dilakukan oleh kantor pusat di Jakarta maupun di Perwakilan. Instansi yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat melalui posko ini adalah Dinas Sosial, sedangkan permasalahan yang paling banyak dilaporkan diantaranya penyaluran bantuan sosial yang tidak merata, tidak jelasnya prosedur dan syarat penyaluran bantuan sosial, jam operasional angkutan umum tidak jelas, ketidakjelasan kebijakan relaksasi pemberian kredit kepada UMKM dan prosedur penanganan pasien Covid 19 di rumah sakit atau pusat pelayanan kesehatan.⁴⁴

Penanganan terhadap laporan masyarakat tersebut belum berjalan dengan efektif, karena instansi terlapor dan instansi terkait lamban dalam memberikan tanggapan dan ada yang cenderung kurang kooperatif. Sebagai contoh tanggapan atas permintaan penyampaian data dan informasi, kesediaan terlapor dan/atau pihak terkait untuk memberikan klarifikasi, pelaksanaan hasil mediasi oleh terlapor dan/atau pihak terkait, pelaksanaan saran atau rekomendasi oleh terlapor dan/pihak terkait, sehingga menghambat penyelesaian laporan masyarakat. Hambatan dalam proses penyelesaian laporan pada beberapa kasus karena adanya intervensi politik dari pihak-pihak yang berkepentingan, sehingga rekomendasi Ombudsman RI sulit dijalankan oleh instansi terlapor, sebagai contoh kasus pencabutan Izin Membangun Bangunan (IMB) Gereja Kristen Indonesia (GKI) Yasmin di Bogor oleh Pemerintah Kota Bogor atas desakan dari kelompok politik tertentu. Kasus tersebut ditangani oleh Ombudsman RI sejak tahun 2012 dan melalui berbagai pertemuan hingga melibatkan Kementerian Koordinator Politik Hukum dan HAM (Kemenkopolhukam) dan baru dapat diselesaikan pada pertengahan tahun 2021.

⁴⁴ *Ibid.* Hal 33 – 35.

Kebijakan politik pimpinan lembaga maupun kepala daerah yang tidak berpihak kepada masyarakat dalam pelayanan publik dapat menghambat jalannya proses penyelesaian laporan bahkan dapat terhenti yang berimplikasi pada rendahnya kepercayaan masyarakat kepada Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik sebagaimana ditunjukkan oleh survey LSI pada akhir tahun 2020. Oleh karena itu, Ombudsman perlu menerapkan seluruh kewenangannya sesuai peraturan, yaitu : (1) Pasal 31 memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk meminta bantuan Kepolisian untuk memanggil paksa terlapor / saksi yang tidak datang memenuhi panggilan Ombudsman; (2) Pasal 38 mengenai kewenangan Ombudsman untuk mempublikasikan dan menyampaikan kepada DPR RI dan Presiden informasi Terlapor/atasan Terlapor yang tidak melaksanakan Rekomendasi; (3) Pasal 42 juga memberikan kewenangan kepada Ombudsman RI untuk melaporkan kepada Presiden dan DPR RI melalui laporan tahunan tentang instansi atau pejabat yang tidak memenuhi permintaan Ombudsman, tidak melaksanakan, rekomendasi Ombudsman RI, melakukan tindakan kepada pejabat yang dilaporkan dan/atau pembelaan dari atasan atau pejabat itu sendiri; (4) Pasal 44 mengenai sanksi penjara atau atau denda Rp. 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah) bagi setiap orang yang menghalangi pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman RI. Sejak diterbitkannya UU Ombudsman RI ketentuan Pasal 31 dan 44 belum pernah digunakan oleh Ombudsman RI sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan instansi terlapor dan pihak-pihak terkait terhadap Ombudsman RI, karena belum adanya aturan yang dapat memandu Ombudsman RI dan pihak-pihak terkait untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan tersebut. Sebenarnya telah dilakukan kerjasama antara Ombudsman dan Kepolisian RI dalam bentuk nota kesepahaman tentang Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik. Upaya pembahasan teknis terkait pedoman teknis pemanggilan paksa dan tindak lanjut tindak pidana sebagaimana Pasal 44 UU 37 Tahun 2008 telah dilakukan pembahasan hanya belum menunjukkan hasil.

Upaya memperkuat Ombudsman RI telah diatur oleh instrumen hukum lainnya, yaitu (a) Pasal 54 Ayat (5) UU No. 25 Tahun 2009 penyelenggara dan pelaksana layanan publik dikenai sanksi penurunan gaji jika tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI; dan (b) Pasal 351 Ayat (4) dan (5) UU No. 23 Tahun 2014 kepala daerah akan dikenai sanksi pembinaan dari Kemendagri apabila tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman. Kedua ketentuan dalam undang-undang tersebut belum dapat dijalankan karena belum ada instrumen aturan pelaksana, sehingga sulit untuk diterapkan, dan tidak diatur secara jelas batasan waktu pemenuhan aturan pelaksana yang dimaksud.

Upaya mengoptimalkan penyelesaian laporan masyarakat terkait pelayanan publik di lingkungan pemerintahan daerah sesungguhnya telah dilakukan oleh Ombudsman RI melalui kerjasama dengan Kementerian Dalam Negeri berupa penandatanganan nota kesepahaman Nomor 061/ORI-MoU/XI/2016 dan Nomor 700/4572/SJ tanggal 9 November 2016, serta dilanjutkan dengan beberapa kali pertemuan koordinatif namun belum membuahkan hasil aturan pelaksanaan Pasal 351 UU No. 23 Tahun 2014. Upaya percepatan penyelesaian aturan-aturan pelaksana terkait kewenangan Ombudsman RI dengan harus diterapkan sesuai undang-undang yang berlaku, agar tingkat kepatuhan instansi terlapor dan pihak terkait terhadap Ombudsman RI dalam hal penyelesaian laporan masyarakat dapat meningkat. Ombudsman RI dapat disebut menjalankan perannya apabila telah melaksanakan seluruh hak dan kewajibannya sesuai undang-undang, hal ini menyatakan peran Ombudsman RI merupakan suatu faktor yang dinamis sehingga memerlukan kerjasama antar instansi pemerintah, Kepolisian Negara RI, Kemenpan RB, Kemendagri dan Kemenkumham, di bawah koordinasi Kemenkopolkumham. Selain itu, melakukan kerjasama dengan Aparatur Pengawas Internal Pemerintah (APIP) untuk mendorong penyelenggara pelayanan publik dengan melakukan upaya perbaikan pelayanan publiknya atas saran atau rekomendasi Ombudsman RI. APIP sebagai unit pengawas internal di pemerintahan diamanatkan oleh UU No. 25 Tahun 2009 sebagai pengawas pelayanan publik bersama dengan Ombudsman RI. APIP melakukan pengawasan dari dalam dengan mekanisme audit dan konsultatif, sedangkan

Ombudsman RI melakukan pengawasan eksternal berdasarkan laporan masyarakat dan/atau atas inisiatif sendiri. Kerjasama Ombudsman RI dengan APIP sebaiknya dilakukan mulai dari tahapan perencanaan pelayanan publik dengan melakukan pendampingan dalam penyusunan standar pelayanan publik dan perumusan standar, mekanisme dan prosedur pada unit penyelenggara pelayanan publik baik di pusat dan daerah. Dengan demikian penyimpangan administrasi dapat dicegah sejak dini, sehingga tidak sampai mengakibatkan kerugian materiil maupun imateriil bagi pengguna pelayanan publik.

Permasalahan anggaran yang kurang memadai untuk menyelesaikan laporan masyarakat dapat memengaruhi proses pencarian data dan informasi sebagai alat pembuktian terjadinya maladministrasi dan proses monitoring. Anggaran tahun 2020 untuk setiap unit kerja melakukan pemeriksaan laporan rata-rata sebesar Rp. 189.563.679,- yang hanya cukup untuk 10 kali investigasi lapangan.⁴⁵ Hal ini tidak sebanding dengan rata-rata jumlah laporan yang diterima oleh setiap unit kerja, yaitu sekitar 176 laporan. Permasalahan kecilnya pagu anggaran pendapatan belanja nasional (APBN) masih terus diperjuangkan oleh Ombudsman RI karena dinilai tidak dapat mendukung secara efektif program pengawasan pelayanan publik. Anggaran Ombudsman RI tahun 2017 (Rp. 155.127.000.000,-), tahun 2018 (Rp. 151.839.000,-), tahun 2019 (Rp. 164.353.000,-) dan tahun 2020 setelah mengalami realokasi anggaran sebagai kebijakan pemerintah dalam penyelesaian Covid 19 sebesar 137.839.000,-.⁴⁶ Besaran anggaran itu dirasa kurang memadai untuk memenuhi kebutuhan biaya operasional kantor pusat di Jakarta dan 34 Perwakilan Ombudsman serta membiayai gaji 905 pegawai. Anggaran jauh dari cukup mengingat luas lingkup pengawasan Ombudsman RI yang mencakup kementerian, lembaga, 34 pemerintah provinsi dan 514 pemerintah kabupaten/kota, termasuk BUMN/BUMD/BHMN dan badan swasta. Penyelesaian masalah ini dapat dilakukan dengan melakukan koordinasi intensif antara Ombudsman RI dengan

⁴⁵ Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI Tahun 2021. *Data Anggaran Penyelesaian Laporan Tahun 2020*. Jakarta : Ombudsman RI.

⁴⁶ *Ibid*

Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas selaku instansi yang berwenang dalam pengalokasian anggaran negara untuk meningkatkan anggaran pengawasan pelayanan publik pada anggaran belanja negara Ombudsman RI. Sebagaimana arahan PBB dalam resolusinya bahwa negara perlu mendukung dengan alokasi anggaran yang memadai bagi Ombudsman untuk kebutuhan pengembangan pegawai dan pemenuhan kebutuhan lainnya.

Selanjutnya mengenai tugas pencegahan maladministrasi Ombudsman RI menjalankan penilaian kepatuhan kementerian, lembaga dan pemerintah daerah untuk memenuhi komponen standar pelayanan publik sebagaimana dipersyaratkan dalam undang-undang yang mengatur pelayanan publik. Penilaian yang termasuk dalam program prioritas nasional tahun 2020 – 2024 itu bertujuan untuk mendorong penyelenggara pelayanan agar menyediakan dan mempublikasikan standar dari pelayanannya sehingga sebagai acuan dalam melayani publik dan memberikan masyarakat informasi mengenai hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan. Dengan demikian terpenuhinya standar pelayanan maka pelayanan menjadi jelas. Mulai tahun 2021 penilaian dilakukan terhadap seluruh entitas penyelenggara pelayanan publik di pusat dan daerah.

Selain penilaian kepatuhan, kegiatan pencegahan maladministrasi lainnya adalah kajian pelayanan publik yang outputnya berupa saran bagi instansi untuk memperbaiki layanannya, contoh saran atas kajian yang dijalankan oleh instansi pelayanan publik adalah kajian (1) pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran di Indonesia; (2) Pelayanan Perizinan, Pengawasan dan Pengendalian Senjata Api Non Organik Untuk Kepentingan Bela Diri Bagi Masyarakat Sipil; (3) Penanganan Polri Terkait Persitiwa Unjuk Rasa Dan Kerusuhan 21 – 23 Mei 2019 di Jakarta; (4) Penyelesaian Sengketa Pertanahan oleh kelembagaan Nagari di Kabupaten Pesisir Selatan; (5) Pendanaan Pendidikan Melalui Sumbangan Komite Pada Jenjang Pendidikan Dasar Oleh Sekolah Negeri di Kabupaten Bangka Barat; (6) Aksesibilitas Anak Berkebutuhan Khusus Terhadap Pendidikan Khusus Yang Diselenggarakan oleh SLB di Kota Pangkalpinang; dan (7) lain-lain. Namun demikian sebagian saran kajian yang dilaksanakan pada tahun 2019 sampai

dengan 2020 belum dilaksanakan oleh instansi, sehingga menghambat upaya Ombudsman RI untuk memperbaiki pelayanan publik di instansi yang dikaji.

15. Korelasi Peran Ombudsman RI dalam Pelaksanaan Pengawasan terhadap Pelayanan Publik dengan Ketahanan Nasional

Beberapa alternatif solusi telah dirumuskan untuk mengatasi hambatan dan kendala yang dihadapi oleh Ombudsman RI dalam menjalankan perannya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, dan selanjutnya diharapkan Ombudsman RI dapat bekerja secara efektif di segala bidang dan di seluruh wilayah NKRI. sehingga mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia dan memberikan kontribusi besar bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia.

Tata kelola pemerintahan yang baik merupakan prasyarat tercapainya tujuan pembangunan nasional yang berkelanjutan, baik jangka pendek, menengah dan jangka panjang. Tata kelola pemerintahan yang baik hanya dapat terwujud apabila ada komitmen dan sinergi yang kuat antara kelima unsur dalam tata pemerintahan, yaitu negara, sektor swasta, masyarakat, komunitas dan media dalam pembuatan dan implementasi kebijakan yang dilaksanakan secara terbuka, akuntabel dan partisipatif. Peran Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik adalah mewakili masyarakat dalam mengontrol implementasi kebijakan pemerintah. Pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI harus mampu mengidentifikasi unsur-unsur yang mempengaruhi inefisiensi birokrasi, seperti tumpang tindih kewenangan kebijakan pelayanan publik, kurang harmonisnya pelaksanaan kebijakan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, sehingga pelaksanaan pembangunan tidak terintegrasi dengan baik dan dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik kepada pemerintah.

Komitmen politik pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia melalui penguatan pengawasan pelayanan publik dalam pembangunan nasional berkelanjutan yang dijalankan oleh Ombudsman RI sebagaimana tertuang di dalam RPJMN 2020 – 2024 diharapkan mampu

mencapai tujuan pembangunan nasional yang berkelanjutan, dan terwujud kesejahteraan masyarakat yang berkeadilan. Selain itu, Keberhasilan pengawasan pelayanan publik memerlukan dukungan dan komitmen politik para pemimpin lembaga di tingkat pusat dan kepala daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memenuhi hak-hak masyarakat atas pelayanan publik.

Ruang lingkup kewenangan pengawasan Ombudsman RI yang luas, mencakup pelayanan publik oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN/BUMD, BHMN dan Swasta dengan seluruh atau sebagian anggarannya dari APBN/APBD, maka Ombudsman RI perlu dilengkapi dengan jumlah SDM yang banyak dan berkualitas agar pengawasan dapat dijalankan secara efektif yang ditunjukkan dengan dipatuhinya saran/ rekomendasi Ombudsman RI oleh instansi penyelenggara pelayanan publik.

Peran Ombudsman RI dapat ditingkatkan setelah hambatan dan kendala dapat teratasi, adanya komitmen politik dari seluruh jajaran pemerintah pusat dan daerah serta ketersediaan jumlah SDM yang memadai dan berkualitas untuk mengawasi pelayanan publik. Penguatan peran Ombudsman RI perlu didukung oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik yang memiliki budaya melayani yang sekaligus dapat menjadi perekat dan pemersatu bangsa berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, Salah satu tantangan utama dalam pelayanan publik adalah sikap perilaku aparatur pelayanan publik yang tidak melayani atau sering menunda-nunda pelayanan dan tidak sesuai prosedur. Perubahan pola pikir merupakan salah satu tantangan Ombudsman RI yang perlu dipecahkan melalui program peningkatan kesadaran aparatur penyelenggara pelayanan publik bekerjasama dengan APIP. Dengan demikian pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI dapat menjangkau seluruh wilayah geografis Indonesia untuk memastikan bahwa pembangunan nasional dan pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara berkualitas dan merata ke seluruh wilayah Indonesia, termasuk ke wilayah-wilayah terpencil, terdepan dan tertinggal sehingga masyarakat merasa adanya keadilan. Masyarakat merasakan adanya perlakuan yang sama dan adil terutama terhadap pemenuhan kebutuhan dasar manusia,

berkaitan dengan pengelolaan sumber kekayaan alam dapat termanfaatkan secara merata oleh seluruh warga masyarakat Indonesia sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pada akhirnya dapat meningkatkan ketahanan nasional.

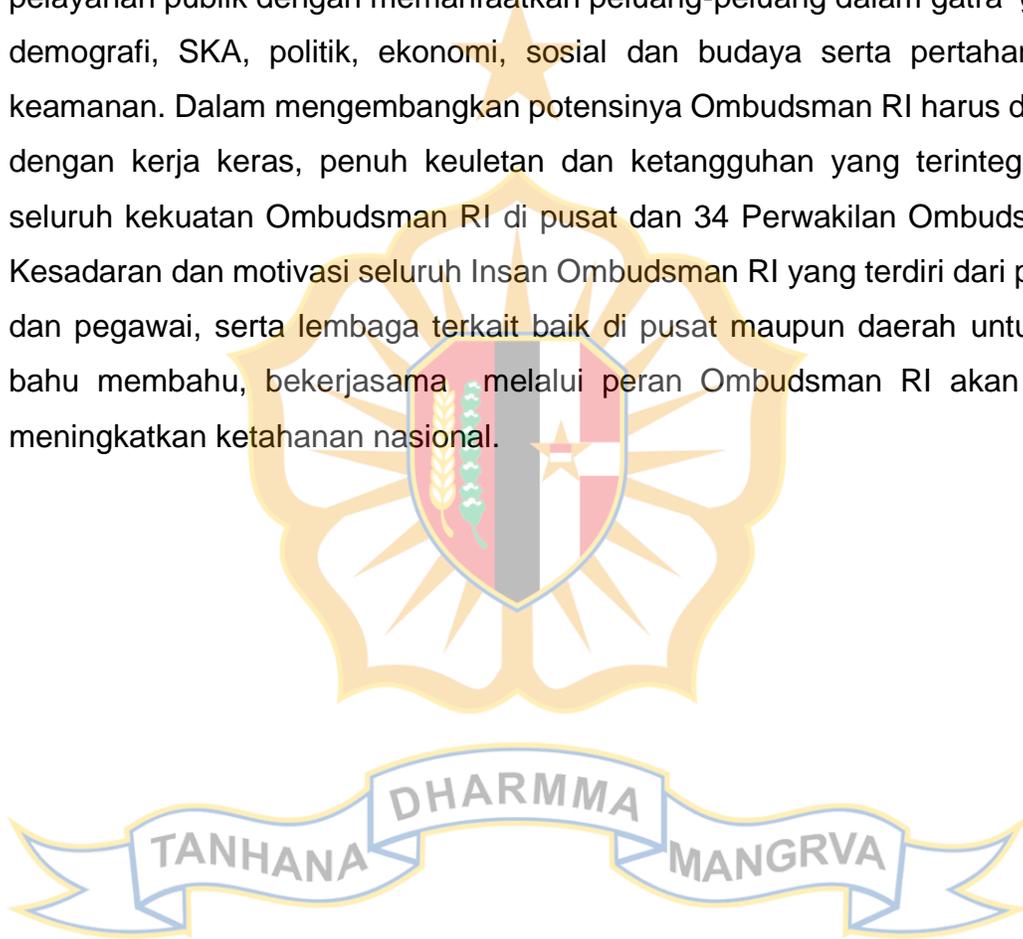
Wilayah Indonesia yang luas, dengan jumlah penduduk yang tinggi termasuk bonus demografi tahun 2030 – 2040 yang harus dimanfaatkan, peran pengawasan oleh Ombudsman RI harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dalam upaya menciptakan SDM unggul untuk menghadapi pasar tenaga kerja dan meningkatkan daya saing bangsa ditengah masyarakat global, termasuk bersaing dalam MEA. Kemudian, mencermati perkembangan dampak dari Covid 19 perlu ditangani oleh penyelenggaraan pelayanan pertahanan dan keamanan yang berkualitas agar dapat meningkatkan rasa aman warga masyarakat.

Pandemi Covid 19 telah berdampak pada perekonomian Indonesia, agar mampu bangkit kembali perlu dilakukan pembenahan pada pelayanan publik di sektor perkonomian, khususnya melalui pengawasan, pada bidang perizinan investasi dan perdagangan untuk mendorong iklim kemudahan berusaha dan pertumbuhan ekonomi, sehingga mampu menciptakan lapangan kerja yang luas yang akan menurunkan tingkat pengangguran dan kemiskinan di Indonesia, serta pada gilirannya secara berkelanjutan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan ketahanan nasional.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan merata ke seluruh wilayah NKRI dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik, sumber kekayaan alam yang termanfaatkan secara merata, kualitas SDM yang unggul dan terwujudnya stabilitas keamanan negara akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat dapat dipastikan investasi akan bertumbuh, lapangan pekerjaan akan terbuka luas, produktivitas barang dan jasa akan meningkat dan juga meningkatkan daya saing Indonesia di kancah global seperti MEA, serta meningkatnya aktivitas perdagangan ekspor – impor sehingga pertumbuhan

ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, pada akhirnya secara berkesinambungan dapat meningkatkan ketahanan nasional.

Berdasarkan kewenangan yang diatur oleh undang-undang dan berkaca pada pengakuan PBB terhadap kerja-kerja Ombudsman di seluruh dunia maka Ombudsman RI berpotensi besar mewujudkan good governance di Indonesia dan memberantas perilaku KKN melalui perannya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dengan memanfaatkan peluang-peluang dalam gatra geografi, demografi, SKA, politik, ekonomi, sosial dan budaya serta pertahanan dan keamanan. Dalam mengembangkan potensinya Ombudsman RI harus dilakukan dengan kerja keras, penuh keuletan dan ketangguhan yang terintegrasi dari seluruh kekuatan Ombudsman RI di pusat dan 34 Perwakilan Ombudsman RI. Kesadaran dan motivasi seluruh Insan Ombudsman RI yang terdiri dari pimpinan dan pegawai, serta lembaga terkait baik di pusat maupun daerah untuk saling bahu membahu, bekerjasama melalui peran Ombudsman RI akan mampu meningkatkan ketahanan nasional.



BAB IV

PENUTUP

16. Kesimpulan

- a. Ombudsman RI adalah lembaga negara pengawas pelayanan publik yang dibentuk dengan semangat reformasi untuk menciptakan penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik dan bebas dari KKN sehingga tujuan bernegara sebagaimana tercantum dalam UUD 1945 tercapai.
- b. Peran Ombudsman RI sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dan bagian dari komunitas Ombudsman internasional harus menjalankan prinsip-prinsip universal yang diadopsi dalam Resolusi PBB tanggal 16 Desember 2020 tentang Institusi Ombudsman Prinsip-prinsip universal tersebut adalah kemandirian, keterbukaan, keadilan dan ketidakberpihakan.
- c. Hasil kajian terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip tersebut oleh Ombudsman RI dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Prinsip kemandirian telah diterapkan dengan baik oleh Ombudsman RI, namun upaya memperkuat kemandirian Ombudsman RI dapat dilakukan melalui penegasan status pimpinan Ombudsman RI sebagai pejabat negara dalam instrumen perundang-undangan; (2) Prinsip keterbukaan belum secara optimal diterapkan oleh Ombudsman RI karena masih terdapat muatan informasi terkait tugas penyelesaian laporan yang wajib disampaikan kepada Presiden dan DPRI RI belum dicantumkan dalam laporan tahunan, sehingga penerapan prinsip keterbukaan dalam menyampaikan informasi perlu diupayakan dengan lebih baik secara bertanggungjawab; dan (3) Prinsip keadilan dan ketidakberpihakan telah diterapkan dengan baik oleh Ombudsman.
- d. Ruang lingkup pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI meliputi tugas pelayanan publik oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah, yang diantaranya mencakup pelayanan bidang SKA, SDM, pelayanan bidang ekonomi, sosial dan budaya serta pertahanan dan keamanan.

- e. Faktor - faktor penghambat pengawasan pelayanan publik Ombudsman RI adalah (1) Masyarakat belum mengetahui peran Ombudsman RI dan mekanisme kerjanya dalam pengawasan pelayanan publik; (2) perbedaan sudut pandang antara penyelenggara pelayanan publik dan Ombudsman RI dalam pelayanan publik; (3) keterbatasan anggaran pengawasan pelayanan publik; (4) keterbatasan jumlah SDM; dan (5) tingkat kepatuhan instansi penyelenggara pelayanan publik dalam menindaklanjuti permintaan Ombudsman dan melaksanakan saran / rekomendasi Ombudsman RI;
- f. Solusi yang perlu dilakukan untuk menyelesaikan hambatan dan kendala yang dihadapi Ombudsman RI adalah: (1) Mensosialisasikan peran Ombudsman RI kepada masyarakat melalui kerjasama dengan media; (2) Meningkatkan kesadaran aparatur penyelenggara pelayanan publik tentang pentingnya pengawasan pelayanan publik; (3) Melaksanakan tata kelola kolaboratif (*Collaborative Governance*) untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh Ombudsman RI secara langsung maupun tidak langsung dengan Kemenkopolhukam, Kepolisian RI, Kemendagri, KemenPANRB, Kementerian Hukum & HAM, Kementerian Keuangan, Bappenas, Pemeda, BPKP dan APIP serta pihak non negara seperti LSM dan Badan Pendanaan; (4) melaksanakan seluruh kewenangan Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam undang-undang yang berlaku untuk meningkatkan kepatuhan instansi penyelenggara pelayanan publik terkait penyelesaian laporan masyarakat
- g. Dengan solusi tersebut diharapkan Ombudsman RI semakin efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehingga mampu menjalankan peran dengan optimal sebagai lembaga pengawas pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, mewujudkan *good governance* dan kesejahteraan masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan ketahanan nasional.

17. Rekomendasi

Berdasarkan pembahasan dan analisa tersebut di atas, maka rekomendasi yang perlu disampaikan dalam rangka meningkatkan peran Ombudsman RI dalam

pengawasan pelayanan publik guna meningkatkan ketahanan nasional adalah sebagai berikut:

- a. Pemerintah meminta DPR RI melakukan perubahan UU No. 37 Tahun 2008 yang mengatur pimpinan Ombudsman RI sebagai pejabat negara.
- b. Penyelesaian aturan pelaksanaan undang-undang terkait peran Ombudsman RI.
 - 1) Pemerintah melalui Kementerian Koordinator Politik, Hukum dan Keamanan membentuk Tim Efektif Percepatan Pengawasan Pelayanan Publik yang terdiri dari Ombudsman RI, Kepolisian RI, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PAN RB, Kementerian Hukum dan HAM dengan tugas menyusun aturan pelaksana undang-undang tentang kewenangan Ombudsman RI untuk mempercepat penyelesaian laporan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.
 - 2) Pemerintah melalui Kementerian PAN RB dan Kementerian Hukum dan HAM menyusun aturan pelaksana Pasal 54 Ayat (5) UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - 3) Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Hukum dan HAM menyusun aturan pelaksanaan terkait 351 Ayat (4) dan (5) UU No. 24 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
 - 4) Pemerintah melalui Kepolisian RI dan Kementerian Hukum dan HAM mempercepat penyelesaian aturan pelaksana terkait Pasal 31 dan 44 UU NO. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI
- c. Ombudsman RI dan Pemerintah melakukan kerjasama dan koordinasi secara intensif dengan Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas untuk meningkatkan anggaran pengawasan pelayanan publik guna mencapai peningkatan kinerja Ombudsman RI dalam memperkuat pengawasan pelayanan publik.
- d. Kerjasama Ombudsman RI dan BPKP selaku instansi pembina APIP dalam menyelesaikan laporan masyarakat, mencegah maladministrasi mulai dari tahap perencanaan (penyusunan standar pelayanan publik, sistem,

- mekanisme dan prosedur) dan meningkatkan kesadaran aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di pusat dan pemerintahan daerah.
- e. Kerjasama Ombudsman RI dengan Media Massa dan Media Online di pusat dan daerah untuk mensosialisasikan peran Ombudsman RI dalam mengawasi pelayanan publik.
 - f. Kerjasama Ombudsman RI dengan LSM dan Badan Pendanaan dalam merumuskan dan melaksanakan program penguatan jejaring masyarakat guna meningkatkan pengawasan pelayanan publik di daerah.



DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi:

- Arief, Mts, Prof. DR. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Jakarta, Bayumedia Publishing.
- Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI. 2021. *Data Anggaran Ombudsman 2017 – 2021*, Jakarta: Ombudsman RI
- _____ 2021. *Data Anggaran Penyelesaian Laporan Tahun 2020*. Jakarta: Ombudsman RI
- Budiardjo, Prof Miriam. 2019, *Dasar-Dasar Ilmu Politik* , Edisi Revisi, Cetakan Keenambelas Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Daihani, Dadan Umar.2021. *Sistem Pengukuran Ketahanan Nasional Dan Simulasi Kebijakan Publik Berbasis GIS*. Bahan Paparan PPRA LXII Lemhannas RI. Jakarta: Lemhannas RI
- Hardjosoekarto, Sudarsono. 2021. *Soft System Methodology (Metode Serba Sistem Lunak)*. Jakarta, Penerbit Universitas Indonesia.
- International Ombudsman Institute. 2020. *United Nations Recognise Importance of Independent Ombudsman*. www.theioi.org.
- Islamy, La Ode Syaiful. 2018. *Collabrative Governance: Konsep dan Aplikasi*. Sleman: Deepublished.
- Keasistenan Utama Manajemen Mutu. 2021. *Analisis Kinerja Penyelesaian Laporan Ombudsman RI*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi. 2021. *Data Kajian Ombudsman RI Tahun 2019 dan 2020*. Jakarta: Ombudsman RI
- Kementerian PPN/ Bappenas. 2017. *Siaran Pers onud Demografi 2030 – 2040: Strategi Indonesia Terkait Ketenagakerjaan Dan Pendidikan*. Jakarta: Biro Humas

- Kementerian Hukum dan HAM RI. 2008. *Pendapat Akhir Presiden RI Terhadap Rancangan Undang-Undang Tentang Ombudsman RI dalam Rapat Paripurna Dewan Perwakilan Rakyat RI*. Jakarta : Kemenkum HAM RI
- Lembaga Survei Indonesia. 2020. *Rilis Survei Nasional: Tren Persepsi Publik tentang Korupsi di Indonesia*. Jakarta: Lembaga Survei Indonesia.
- Lemhannas RI. 2021. *Bahan Ajar Bidang Studi Sistem Manajemen Nasional*. Jakarta: Lemhannas RI.
- Lemhannas RI. 2021. *Bahan Ajar Bidang Studi Ketahanan Nasional*. Jakarta: Lemhannas RI
- Muchsan. 2007. *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*. Yogyakarta: Liberty.
- Ombudsman RI. 2021. *Laporan Tahunan Triwulan I Tahun 2021*. Jakarta: Ombudsman RI
- _____ 2021. *Laporan Tahunan Ombudsman RI 2020*. Jakarta: Ombudsman RI
- _____ 2021. *Rencana Strategis Ombudsman RI Tahun 2021 – 2024*. Jakarta : Ombudsman RI
- PPID Ombudsman RI. 2021. *Laporan Tahunan 2020 Layanan Informasi Publik PPID Ombudsman RI*. Jakarta: Ombudsman RI.
- PPID Ombudsman RI. 2020. *Laporan Tahunan 2019 Layanan Informasi Publik PPID Ombudsman RI*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance: Kepemerintahan Yang Baik*. Bagian Pertama. Bandung: CV Mandar Maju.
- Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Yogyakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiantari, Anak Agung Putu Wiwik. *Penanggulangan Tindak Pidana Korupsi Perspektif Penggunaan Wewenangan Oleh Pejabat Publik*. Denpasar : FH Universitas Maharaswati.
- Sujata, Antonius dan RM Surachman. 2002, *Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasional Sebuah Antologi*, Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.

_____. 2011. *Catatan Perjalanan Sebelas Tahun Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta : IDCC

Hartono, Sunaryati (et all). 2003. *Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.

Surahman, RM. 2021. *Anotasi Hukum UU Ombudsman 2008*. Jakarta

United Nation, General Assambly. 2020. *Resolution adopted by the General Assembly on 16 December 2020, The Role of Ombudsman and Mediator Institutions in the Promotion and Protection of Human Rights, Good Governance and the rule of Law*. 46th plenary meeting. New York

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme

Undang-Undang No. 37 Tahun 2007 Tentang Ombudsman RI

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja

Peraturan Ombudsman RI No. 26 Tahun 2017 tentang Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat Sebagaimana diubah dengan Peraturan Ombudsman RI No. 48 Tahun 2020 tentang Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat

Jurnal Ilmiah

Dwisvimar, Inge. *Keadilan Dalam Perspektif Filsafat Hukum*. Jurnal Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Shoemedran. *Pemberdayaan Partisipatif Dalam Membangun Kemandirian Ekonomi dan Perilaku Warga Masyarakat*. Jurnal Univeritas Pendidikan Indonesia.

Sumber Internet:

Analisa Konsep Keadilan, Kepastian, Dan Kemanfaatan Dalam Penegakan Hukum Tindak Pidana Pertambangan, diakses dari <https://www.kejari->

bone.go.id/artikel/detail/1/analisa-konsep-keadilan-kepastian-dan-kemanfaatan-dalam-penegakan-hukum-tindak-pidana-pertambahan.html

Beragam Pertanyaan Terkait WEF. Diakses dari https://www.bbc.com/indonesia/dunia/2011/06/110602_wefquestionandanswer

Hukum Online. *Perbedaan Lembaga Negara dan Alat Negara*. 18 September 2015

Institusi Publik yang Kuat, Penting bagi Layanan Publik yang efektif di Asia Tenggara. Diakses dari <https://www.adb.org/id/news/strong-public-institutions-critical-providing-effective-public-services-southeast-asia-adb-oecd>

KPK Sebut Peran Inspektort Dalam Pemberantasan Korupsi Masih Lemah. Diakses dari <https://republika.co.id/berita/nasional/hukum/17/05/28/oqo2fa319-kpk-sebut-peran-inspektorat-dalam-pemberantasan-korupsi-masih-lemah>

Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Diakses dari https://kemlu.go.id/portal/id/read/113/halaman_list_lainnya/masyarakat-ekonomi-asean-mea

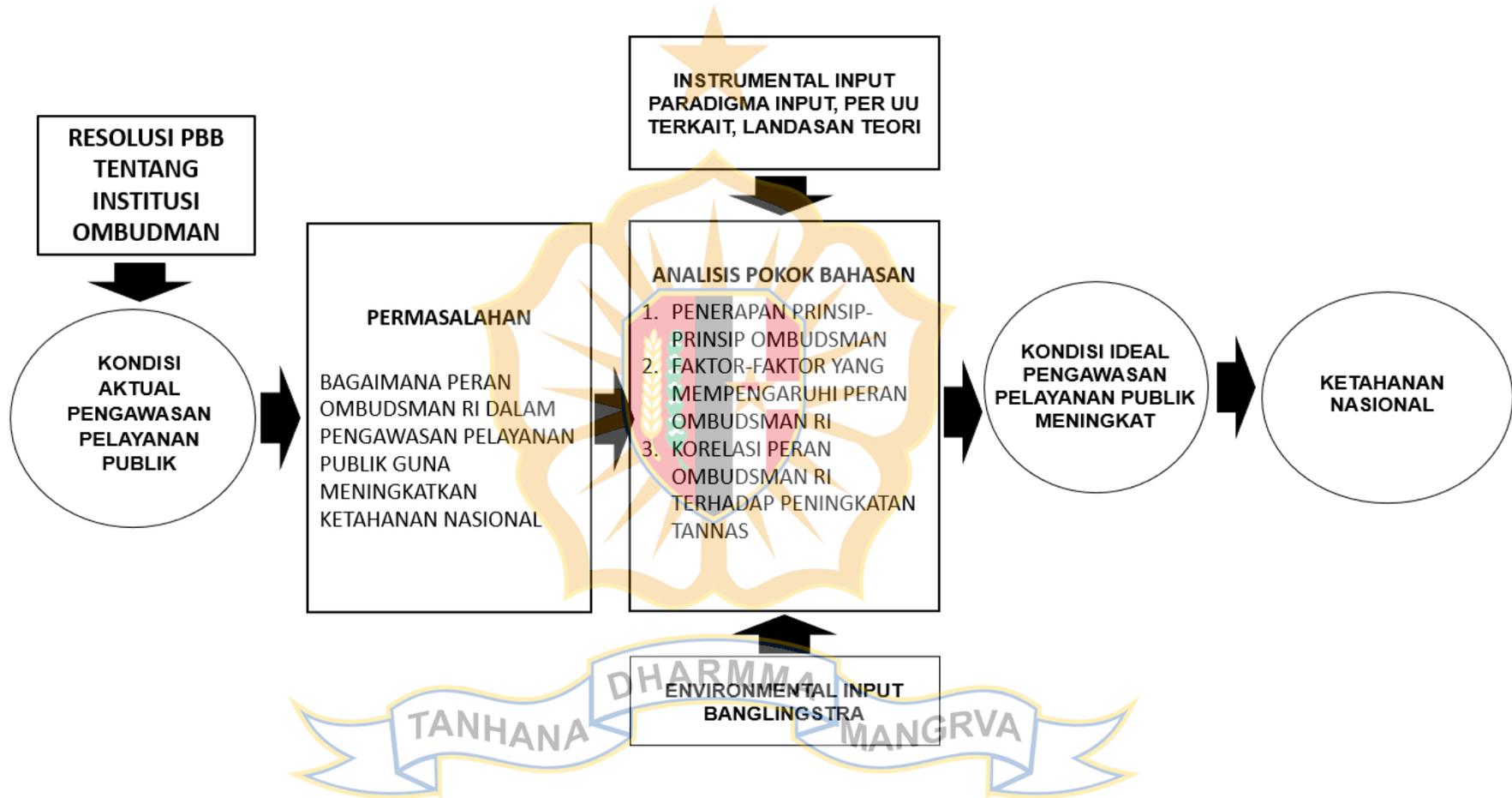
Sustainable Development Goals, diakses dari http://theicph.com/id_ID/id_ID/icph/sustainable-development-goals/

Tiga Langkah Pemerintah Tingkatkan Daya Saing Indoensia. Diakses dari <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/tiga-langkah-pemerintah-tingkatkan-daya-saing-indonesia/>

The World Bank. Diakses dari <https://www.worldbank.org/en/what-we-do>



**ALUR PIKIR
PERAN OMBUDSMAN RI DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK GUNA MENINGKATKAN KETAHANAN NASIONAL**



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. KETERANGAN PERORANGAN		
1	Nama Lengkap	Awidya Mahadewi, SS, MAP
2	NIP/NIPP	19780202 200106 3 001
3	Tempat, Tanggal Lahir	Solo, 2 Februari 1978
4	Jenis Kelamin	Perempuan
5	Pangkat/Golongan ruang terakhir	Asisten Utama Ombudsman RI TMT: 01 Agustus 2019
6	Jabatan Saat ini	Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu
7	Alamat Rumah	Komplek Kehutanan Wana Mulya II/322 A Ciawi Bogor, Jawa Barat 16720
8	Telp rumah	0251 – 8240569
9	HP	081290258174
10	E-mail	1. awidya@ombudsman.go.id 2. awidya2278@gmail.com
11	Media Sosial	Facebook : Awidya Mahadewi Instagram dan Twitter : @awidyamahadewi
11	NIK/No. KTP	3271024202780010
12	NPWP	670622554404000
13	Hobi	Memasak dan Travelling

II. RIWAYAT JABATAN			
No	Jabatan di Ombudsman RI	Rentang Waktu	Instansi
1.	Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu	Maret 2020 – sekarang	Ombudsman RI
2.	Kepala Unit Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan/Pengaduan Masyarakat	Februari 2019 – Maret 2020	Ombudsman RI
3.	Kepala Unit Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan/Pengaduan Masyarakat	Januari 2018 – Februari 2019	Ombudsman RI
4.	Koordinator Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan/Pengaduan Masyarakat	Agustus 2017 – Januari 2018	Ombudsman RI
5.	Koordinator Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan/Pengaduan Masyarakat	Februari – Agustus 2017	Ombudsman RI
6.	Koordinator Tim Kajian Sistemik	Agustus 2016 – Februari 2017	Ombudsman RI

7.	Koordinator Tim Peningkatan Kapasitas Pelayanan Publik, Penelitian dan Pengembangan	Februari 2014 – Agustus 2016	Ombudsman RI
8.	Koordinator Tim Peningkatan Kapasitas Pelayanan Publik, Penelitian dan Pengembangan	Maret 2013 – Februari 2014	Ombudsman RI
9.	Asisten Bidang Pencegahan	Februari – Maret 2013	Ombudsman RI
10.	Asisten Bidang Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	Januari 2012 – Februari 2013	Ombudsman RI
11.	Sekretaris Ketua Ombudsman RI	Juni 2001 - Januari 2012	Komisi Ombudsman Nasional- Ombudsman RI
No	Penugasan	Rentang Waktu	Instansi
1.	Pengajar pada Induksi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Tahun 2021	Januari 2021	Ombudsman RI
2.	Anggota Tim Seleksi Calon Kepala Perwakilan Ombudsman RI Tahun 2020	Oktober – Desember 2020	Ombudsman RI
3.	Anggota Tim Pertimbangan Jabatan di Lingkungan Keasistenan Ombudsman RI	Februari 2020 – Sekarang	Ombudsman RI
4.	Pengajar dalam Pendidikan Dasar Ombudsman RI yang setara dengan 20 Jam Pelajaran Tahun 2020	2 – 6 Maret 2020	Ombudsman RI
5.	Pengajar dalam Pendidikan Dasar Ombudsman RI yang setara dengan 20 Jam Pelajaran Tahun 2019	6 Maret 2019	Ombudsman RI
6.	Pengajar pada Bimtek Penerimaan Tamu dan Pelapor	15 – 16 Mei 2019	Ombudsman RI
7.	Anggota Tim Seleksi Calon Kepala Perwakilan Ombudsman RI Tahun 2019	Mei – Agustus 2019	Ombudsman RI
8.	Anggota Tim Evaluator Kepala Perwakilan Ombudsman RI Tahun 2019	Agustus – November 2019	Ombudsman RI
9.	Anggota Tim Seleksi Calon Kepala Perwakilan Ombudsman RI dan Calon Asisten Ombudsman RI	Oktober – Desember 2019	Ombudsman RI
10.	Pengajar dalam Pendidikan Dasar Ombudsman RI yang setara dengan 20 Jam Pelajaran	3 Juli 2018	Ombudsman RI
11.	Anggota Tim Pengumpul Data & Informasi, Evaluasi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Periode Akhir Masa Jabatan September – November 2018	Juli – September 2018	Ombudsman RI
12.	Anggota Tim Penilaian Pelayanan Prima di Lingkungan Kementerian Perhubungan RI	Mei - September 2018	Kementerian Perhubungan RI
13.	Anggota Tim Pembuat Fitur Online Tracking Dan pengembangan Aplikasi SIMPeL	Agustus – November 2017	Ombudsman RI

14..	Anggota Tim Terpadu Sekretariat Jenderal DPR RI Mengenai Pengelolaan Surat Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat	Maret – Oktober 2017	Sekretariat Jenderal DPR RI
15.	Anggota Panitia Seleksi Kepala Perwakilan Ombudsman RI di Provinsi Kalimantan Utara, dan Calon Asisten di Provinsi Kalimantan Utara, Kepulauan Riau, Jambi, Kalimantan Timur dan Provinsi Papua Barat	Mei 2016	Ombudsman RI
16.	Anggota Tim Kajian kebijakan Pelayanan Publik di Bidang Keimigrasian	Mei – Agustus 2017	Ombudsman RI
17.	Anggota Tim kajian penyelenggaraan pelayanan Publik Dalam Tata Kelola Stok Beras	Mei – September 2017	Ombudsman RI
18.	Anggota Panitia Seleksi Sumber Daya Manusia (SDM) Ombudsman RI Tahun 2016	Oktober – Desember 2016	
19.	Anggota Tim Pendamping Pemeriksaan Pendahuluan Kinerja Atas Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Tahun 2017	Agustus – Oktober 2017	Ombudsman RI
20.	Ketua Tim Penelitian Kepatuhan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	2013 – 2016	Ombudsman RI
21.	Koordinator Kelompok Kerja Penyiapan Sertifikasi, Panitia Penyelenggaraan Penyerahan Predikat Kepatuhan Kementerian/Lembaga dan Pemerintahan Daerah Tahun 2016	November – Desember 2016	Ombudsman RI
22.	Validator Data Tim pengelola Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan Ombudsman RI	April – Desember 2016	Ombudsman RI
23.	Anggota Tim Penilaian Pelayanan Prima di Lingkungan Kementerian Perhubungan RI	2016	Kementerian Perhubungan RI
24.	Tim Penilai Kinerja Pelayanan Publik di Badan Penelitian dan Pengembangan Industri Kementerian Perindustrian	2014 - 2016	Kementerian Perindustrian RI
25.	Web Admin, Tim Pengelola Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan Tahun 2015	Maret – Desember 2015	Ombudsman RI
26.	Ketua Tim Investigasi Prakarsa Sendiri Atas Pelayanan Pendistribusian Dan Persediaan Stok Beras Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Ketahanan Pangan	Juni – Des 2015	Ombudsman RI
27.	Tim Pengkajian Hukum Tentang Partisipasi Aktif Publik Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi	Mei – Nov 2015	Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN)
28.	Ketua Tim Investigasi Prakarsa Sendiri Atas Pelayanan Perizinan UKM di Sektor Perdagangan, Hotel dan Restoran di DKI Jakarta, Surabaya dan Bandung	April – Desember 2014	Ombudsman RI
29.	Anggota Tim Seleksi Kepala Perwakilan dan Calon Asisten Ombudsman RI	2012 – 2015	Ombudsman RI
30.	Project Officer Pelatihan bagi Kepala Perwakilan dan Asisten Ombudsman RI	2013 – 2014	Ombudsman RI

31.	Anggota Kelompok Kerja Inti Seleksi Calon Anggota Ombudsman RI Tahun 2011 – 2016 (Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 190 Tahun 2010)	I Juli – 30 November 2010	Kementerian PAN dan RB
32.	Sekretaris Program Kerjasama Komisi Ombudsman Nasional dengan Commonwealth Ombudsman Australia	2006 – 2009	Komisi Ombudsman Nasional
III. RIWAYAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN, DAN PENGHARGAAN			
1. Pendidikan Formal			
1.	S2	Magister Manajemen Sumber Daya Aparatur, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi – Lembaga Administrasi Negara	2009 Jakarta
2.	S1	Ilmu Sejarah, Fakultas Sastra, Universitas Indonesia	2000 Depok
3.	SMA	SMA Negeri 3	1995 Bogor
4.	SMP	SMP Negeri 3	1992 Bogor
5.	SD	SD Negeri Sempur Kaler	1989 Bogor
6.	TK	TK Kuncup Harapan	1983 Bogor
2. Pendidikan dan Latihan Yang Pernah Diikuti			
1.	Leadership Development Skills	Ombudsman RI & Beyond Growth	17 – 20 Feb 2019
2.	Bimbingan Teknis Penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman RI di Jakarta	Ombudsman RI	20 – 24 Des 2018
3.	Pendidikan dan Pelatihan Penjenjangan Asisten Madya ke Asisten Utama Ombudsman RI di Jakarta	Ombudsman RI	17 – 21 September 2018
4.	<i>Tailor Made Training for The Ombudsman Republic of Indonesia on "Control Mechanisms and Personal Effectivity in Complaint Handling"</i> di Den Haag dan Haarlem, Belanda	NESO Scholarship	11 - 29 September 2017
5.	Pelatihan Penyusunan <i>Policy Brief</i> Ombudsman RI di Bogor	Ombudsman RI	15 – 18 Juni 2016
6.	<i>Short Term Training "Governance and Anti-Corruption"</i> di International Law Institute (ILI), Georgetown University, Washington DC	USAID Indonesia	31 Agustus – 11 September 2015
7.	<i>Internship</i> di Ombudsman Nasional Belanda, Den Haag	Ombudsman Nasional Belanda	16 – 20 Juni 2014
8.	<i>AOA Retreat To Identify Best Practice Principle of Ombudsman</i> di Kuala Lumpur, Malaysia	Asian Ombudsman Assosiation	14 – 15 Juli 2010
9.	<i>Placement at NSW Ombudsman Office on Ombudsman Fuctions, Concepts, Complaint Handling and Human Resource System</i> di Sydney, Australia	Commonwealth Ombudsman, Australia	20 – 31 Agustus 2010

10.	<i>Scoping Mission Promoting Decentralised Ombudsman Service in Indonesia</i> di Perth, Sydney dan Canberra, Australia	Commonwealth Ombudsman, Australia	19 – 27 November 2005
11.	Excellent Public Speaking	Tantowi Yahya Public Speaking School	2014
12.	Excellence Public Relationship And Marketing Communication Training	Spectra Centre	2013
13.	Ombudsman RI's Leadership Training	Commonwealth Ombudsman & Ausaid	2014
14.	Behavioral Event Interview Workshop	Service Leadership	2014
15.	Strategic Problem Solving & Decision Making	Service Leadership	2014
16.	Pelatihan Integritas	TIRI	2012
17.	Pelatihan Mediasi	USAID	2012
18.	Pelatihan Investigasi Sistemik Ombudsman RI	Ombudsman RI	2012
19.	Pelatihan Investigasi Ombudsman RI	USAID	2012
20.	General Affair Officer Development Program	Bina Manajemen Indonesia	2006
21.	Analisa Jabatan dan Job Description	LP3I	2005
22.	Tata Kelola dan Audit Atas E-Government	Audittindo	2004
23.	The Renumeration Course	Primadi Consultant	2004
24.	Manajemen Personalia	PPM	2005
25.	Manajemen Kesekretarisan	PPM	2005
26.	Sekretaris Executive	LM Patra	2000

IV. PENGALAMAN

No	Nama Kegiatan/Organisasi	Sebagai	Rentang Waktu
1.	Penyusunan Rancangan Peraturan Ombudsman RI tentang Manajemen Mutu Pengawasan Pelayanan Publik di Lingkungan Ombudsman RI	Ketua	April – Agustus 2020
2.	Penyusunan Rancangan Petunjuk Teknis Pemeriksaan Pengaduan atas Pelaksanaan tugas Pengawasan Pelayanan Publik di lingkungan Ombudsman RI	Ketua	April – Agustus 2020
3.	Penyusunan Petunjuk Teknis dan Naskah Dinas Tata Laksana Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Ombudsman RI	Anggota Penyusun	2017 - 2018
4.	Penyusunan Pedoman penanganan Pelapor Berperilaku Sulit, Ombudsman RI	Anggota Penyusun	2017
5.	Penyusunan Buku: Ombudsman Quick Response, Ombudsman RI	Editor	2016
6.	Penyusunan Buku : Untuk Para Pengabdian, Bunga Rampai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Terhadap	Anggota Penyusun	2014

	UU Pelayanan Publik. Ombudsman RI		
7.	Penyusunan Buku Pedoman Menyusun Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ombudsman RI	Anggota Penyusun	2014
8.	Penyusunan Modul Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Ombudsman RI	Anggota Penyusun	2012

Jakarta, 29 Juli 2021
Penulis Taskap



Awidya Mahadewi, SS, MAP

