

## **OMBUDSMAN STRATEGY OF REPUBLIC OF INDONESIA IN EAST JAVA REPRESENTATIVE REGARDING PUBLIC SERVICE SUPERVISION**

**Marianus Yofan Kader, Willy Tri Hardianto**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email :yofankader@gmail.com

**Abstrack:** *Establishing Ombudsman institution was aimed to aid in creating and developing favorable condition in implementation of Corruption and Nepotism (KKN) through people's participation. Good governmental and state implementation would only achieved by improving the quality of state apparatus in its governments, also maintain good government principles. The task of ombudsman is to investigate reports under the presumption of maladministration in its public service's supervision. Study method used in this paper was qualitative method. Data collection technique was using observation, interview and documentation to support data verification. Data analysis methods used were data reduction, data presentation and data verification. Study results showed that Ombudsman strategy of Republic of Indonesia in East Java Representative has obedience strategy toward public service standard as one of the target to achieve National Medium Term Development Plan (RPJMN). Its supporting factors would be commitment from public service institution in coordination with Ombudsman and various Ombudsman network such as Ombudsman friends in regional area, while its impeding factors would be the limited number of employees. To execute the work and function of Ombudsman, sufficient employees should be met in order to avoid lack of employees in completing the works and function of Ombudsman.*

**Keywords:** *Ombudsman Strategy; Public Service*

**Abstrak:** Pembentukan lembaga Ombudsman bertujuan untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) melalui peran serta masyarakat. Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan kualitas aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan, juga penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Tugas Ombudsman adalah memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah pengamatan (observasi), wawancara (*interview*) dan dokumentasi untuk mendukung keabsahaan data. Metode analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan *verification*. Hasil penelitian membuktikan bahwa strategi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur memiliki strategi kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salahsatu target pencapaian Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN). Adapun faktor pendukung yaitu komitmen dari instansi penyelenggara pelayanan publik berkoordinasi dengan Ombudsman dan jaringan Ombudsman yang banyak seperti sahabat-sahabat Ombudsman di daerah, sedangkan faktor penghambat adalah jumlah pegawai yang terbatas. Untuk menjalankan tugas dan fungsi Ombudsman harus menyediakan pegawai yang cukup agar tidak terjadi persoalan seperti kurangnya pegawai dalam menyelesaikan tugas dan fungsi Ombudsman.

**Kata kunci:** *Strategi Ombudsman; Pelayanan Publik*

### **PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, efektif dan efisien merupakan harapan setiap warga negara. Hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di dalam negara hukum Republik Indonesia. Padahal pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan

demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian (*good governance*). Sebelum reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek maladministrasi, antara lain terjadinya korupsi, kolusi, nepotisme, sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan, demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan, juga penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Sejalan dengan semangat reformasi itu, pemerintah melakukan perubahan-perubahan mendasar dalam sistem ketatanegaraan dan sistem pemerintahan Republik Indonesia. Perubahan yang dimaksud antara lain dengan membentuk lembaga-lembaga negara dan lembaga-lembaga pemerintahan yang baru. Salah satu diantaranya adalah Komisi Ombudsman Nasional atau juga yang lazim disebut Ombudsman Nasional. Lembaga ini dibentuk pada tanggal 10 Maret 2000, berdasarkan Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Pembentukan lembaga Ombudsman bertujuan untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) melalui peran serta masyarakat.

Adapun yang menjadi tujuan dari dibentuknya Komisi Ombudsman Indonesia, yaitu: Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera, Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka serta bebas dari KKN, Melalui peran masyarakat membantu menciptakan dan/atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme, Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan semakin baik, Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi Maladministrasi berarti perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan 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 immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan., diskriminasi serta KKN, Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor: 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah. Tugas Ombudsman adalah memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Sugiyono (2014) mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan),

analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif ini sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Ombudsman**

Ombudsman pertama kali dikenal di Negara Swedia. Istilah Ombudsman berasal dari bahasa Swedia yang berarti “perwakilan”. Akar sejarah perkembangan Ombudsman modern dapat dilacak dari istilah “*justitie ombudsman*” (Ombudsman *for Justice*) yang didirikan di Stockholm, Swedia, pada tahun 1809. Istilah Ombudsman pada awalnya menunjuk pada sosok orang bukan figur lembaga. Namun ketika Swedia membentuk Lembaga Ombudsman hampir 200 tahun silam, pengertian resmi Ombudsman merujuk pada sebuah lembaga negara yang bertugas melindungi kepentingan individu dari pelanggaran yang dilakukan oleh lembaga negara lainnya. Sistem pengawasan Ombudsman di Swedia terus mengalami perkembangan hingga secara resmi *The King’s Highest Ombudsman* yang pada awalnya merupakan Ombudsman Kerajaan (*Executive Ombudsman*) berkembang menjadi Ombudsman Parlemen (*Parliamentary Ombudsman*) dengan dimasukkannya Ombudsman dalam Konstitusi Swedia pada tahun 1809.

Sebelum resmi diatur dalam Konstitusi, Parlemen Swedia juga sempat membentuk lembaga yang fungsinya hampir sama dengan *The King’s Highest Ombudsman* bernama *Chancellor of Justice*. Sebagai institusi pengawasan yang dibentuk Parlemen, Ombudsman Swedia secara independen menjalankan tugas menerima dan menyelidiki keluhan masyarakat terhadap penyelenggara negara. Keberadaan Ombudsman di Swedia menyiratkan arti bahwa lembaga Ombudsman dibentuk oleh, dan bertanggung jawab kepada Parlemen. Namun, tugas utamanya adalah melindungi hak individu Warga Negara Swedia dari bentuk pelanggaran yang dilakukan baik oleh pejabat pemerintahan ataupun aparat penegak hukum negara Eropa tersebut.

Di Indonesia sendiri dinamika Ombudsman dapat dikategorisasikan dalam dua periode yaitu periode sebelum penerbitan UU Ombudsman RI dan periode setelah UU Ombudsman RI antara lain:

a. Periode Sebelum Penerbitan UU Ombudsman RI

Pada awal November 1999, Presiden Republik Indonesia K.H. Abdurrahman Wahid berinisiatif memanggil Jaksa Agung Marzuki Darusman untuk mendiskusikan konsep pengawasan yang baru terhadap penyelenggara negara dan melibatkan Antonius Sujata seorang mantan Jampidsus. Setelah melalui serangkaian pembicaraan, muncul kesepakatan tentang konsep Lembaga Ombudsman yakni sebuah pengawasan yang ditujukan guna mendukung proses pemberantasan KKN yaitu lembaga Ombudsman.

b. Periode Setelah Terbit UU Ombudsman RI

Dikaitkan dengan kepentingan masyarakat akan adanya penyelenggaraan pelayanan publik dan penegakan hukum yang baik, bersih dan efisien, guna meningkatkan kesejahteraan dan menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara Indonesia, setidaknya ada 6 materi penting dalam UU Ombudsman RI, yang terangkum dalam 11 bab dan terjabarkan dalam 47 pasal. Enam materi yang dimaksud ialah: pertama, pertimbangan yang melatar belakangi pembentukan Ombudsman RI dan UU Ombudsman RI. Kedua, ketentuan umum. Ketiga, tujuan Ombudsman RI. Keempat, asas dan sifat Ombudsman RI. Kelima, fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman RI. Keenam, tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan Oleh Ombudsman RI. Salah satu amanat penting dari UU No. 37 Tahun 2008 tentang

Ombudsman RI adalah pembentukan Lembaga Ombudsman RI. Sebagaimana diatur dalam BAB XI (Ketentuan Peralihan), pasal 45 UU Ombudsman RI, pada saat UU ini mulai berlaku, maka KON yang dibentuk dengan dasar hukum Keppres No. 44/2000 dinyatakan sebagai Ombudsman RI, sedangkan ketua, wakil ketua dan anggota KON tetap menjalankan fungsi, tugas dan wewenangnya berdasarkan UU ini sampai ditetapkannya keanggotaan Ombudsman yang baru. Dengan demikian, semua laporan yang sedang diperiksa KON tetap dilanjutkan penyelesaiannya berdasarkan UU Ombudsman RI. UU Ombudsman RI juga mengatur bahwa dalam waktu paling lama 1 tahun sejak UU itu berlaku efektif, maka susunan organisasi, keanggotaan, tugas dan wewenang serta ketentuan prosedur Ombudsman harus disesuaikan dengan UU tersebut.

### **Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Pengawasan Pelayanan Publik**

Rencana Strategis (Renstra) Ombudsman RI 2015-2019 merupakan perencanaan jangka menengah Ombudsman RI yang berisi gambaran sasaran atau kondisi hasil yang akan dicapai dalam jangka waktu lima tahun beserta strategi yang akan dilaksanakan untuk mencapai sasaran sesuai dengan kedudukan, tugas dan fungsi yang diamanatkan. Renstra Ombudsman RI tahun 2015-2019, mengacu pada RPJMN tahun 2015-2019 pemerintah, khususnya prioritas pembangunan bidang Hukum dan Aparatur.

Ombudsman merupakan lembaga yang bertugas dalam pengawas pelayan publik maka dari itu ada dua hal yang dilakukan, yang pertama adalah penyelesaian laporan dan yang kedua adalah pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik. Dari kedua hal ini, masing-masing memiliki strategi:

1. Penyelesaian laporan
  - a) Strategi dari penyelesaian laporan ini yang jelas ombudsman memiliki SOP
  - b) Ombudsman bekerja sama dengan instansi penyelenggara pelayanan publik dalam menyelesaikan laporan masyarakat.
2. Pencegahan maladministrasi
  - a) Ombudsman memiliki strategi investigasi atas prakarsa sendiri yaitu kegiatan sidak yang tanpa pengetahuan dan kemudian hasilnya baru disampaikan
  - b) Ombudsman juga mempunyai strategi dengan melakukan sosialisasi dan pengarahan-pengarahan terhadap penyelenggara pelayan publik dan masyarakat.
  - c) Ombudsman memiliki strategi kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target pencapaian Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN).

Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa Strategi Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan pelayanan publik adalah Kepatuhan. Kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target pencapaian Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN).

Ombudsman merupakan lembaga negara yang bertugas dalam pengawas pelayanan publik pastinya harus memiliki strategi, maka dari itu ada dua hal yang dilakukan Ombudsman antara lain Penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi. Dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan pada pencegahan maladministrasi yaitu strategi kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target pencapaian Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN).

Berbagai upaya dilaksanakan Ombudsman RI untuk peningkatan kualitas pelayanan publik meliputi: penguatan kelembagaan, sosialisasi, tindak lanjut laporan, kerja sama, forum internasional, dan penelitian. Secara kelembagaan, Ombudsman RI telah membentuk 32 perwakilan di provinsi,

dengan jumlah sumber daya manusia keseluruhan berjumlah 381 orang. Sebagai pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tersebut dilaksanakan upaya pencegahan maladministrasi, secara terus menerus dilaksanakan sosialisasi dalam berbagai bentuk, baik tatap muka maupun melalui media (radio, televisi, cetak, dan elektronik), dengan tujuan:

1. Memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pemangku kepentingan mengenai kedudukan, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI.
2. Memberikan kesadaran kepada masyarakat atas hak mendapatkan layanan publik dengan baik.
3. Mendorong institusi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan kesadaran memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
4. Menginventarisir permasalahan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bahan masukan dalam rangka perbaikan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai bagian integral pemerintahan, Ombudsman RI turut mendukung pencapaian Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2015-2019 merupakan tahap ketiga dalam kerangka RPJPN 2002 - 2025, diarahkan untuk lebih memantapkan pembangunan dengan menekankan pada pencapaian daya saing kompetitif perekonomian berlandaskan keunggulan sumber daya alam (SDA) dan sumber daya manusia (SDM) berkualitas serta kemampuan ilmu dan teknologi. RPJMN tahun 2015-2019 merupakan periode kedua Ombudsman RI menyusun dan melaksanakan Rencana Strategis secara mandiri yang dimulai pada RPJMN 2010-2014. Ombudsman RI, sebagai lembaga pengawas eksternal melakukan penajaman Pada RPJMN tahun 2010-2014, salah satu indikator untuk mengukur peningkatan kualitas pelayanan adalah Integritas Pelayanan Publik yang dikeluarkan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi. Skor integritas pelayanan publik menggambarkan bagaimana transparansi dalam administrasi pelayanan publik dan tingkat korupsi dalam penyelenggaraan pelayanan. Selama lima tahun terakhir, skor integritas pelayanan publik di tingkat pusat dan daerah mengalami peningkatan. Hal tersebut menunjukkan, transparansi dalam pelayanan semakin baik dan tingkat korupsi menurun.

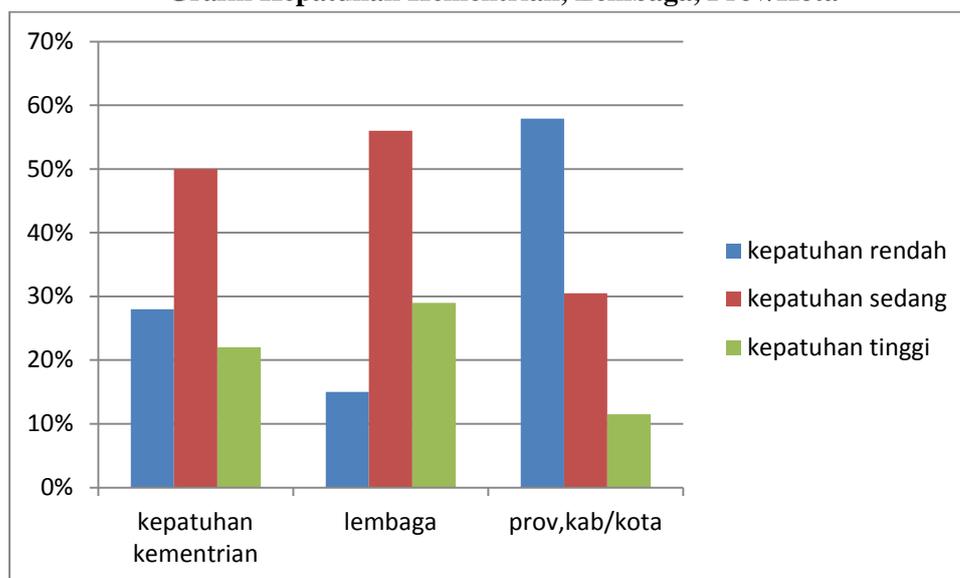
Tabel: Indikator pencapaian peningkatan kualitas pelayanan publik 2010-2014.

Sasaran	Indikator		2010	2011	2012	2013	2014	2014 target
Peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat	Integritas pelayanan publik	Pusat	6,2	7,1	6.8 6	6, 80	NA	8,0
		Daerah	5,3	6,0	6,3	6, 75	NA	8,0

Sumber: Restra Ombudsman RI 2015-2019

Berdasarkan tabel tersebut, peningkatan skor integritas pelayanan di tingkat daerah lebih lambat dibandingkan di pusat. Kondisi tersebut sama dengan hasil pemantauan Ombudsman RI terhadap tingkat kepatuhan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2013. Dari hasil pemantauan ditemukan bahwa SKPD yang telah memenuhi komponen standar pelayanan hanya 9% di tingkat provinsi dan 12% di tingkat Kab/Kota, sedangkan Kementerian 22,2%.

**Grafik Kepatuhan Kementrian, Lembaga, Prov/Kota**



Sumber: Restra Ombudsman RI 2015-2019

Berbagai upaya dilaksanakan Ombudsman RI untuk peningkatan kualitas pelayanan publik meliputi: penguatan kelembagaan, sosialisasi, tindak lanjut laporan, kerja sama, forum internasional, dan penelitian. Secara kelembagaan, Ombudsman RI telah membentuk 32 perwakilan di provinsi, dengan jumlah sumber daya manusia keseluruhan berjumlah 381 orang. Sebagai pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tersebut dilaksanakan upaya pencegahan maladministrasi, secara terus menerus dilaksanakan sosialisasi dalam berbagai bentuk, baik tatap muka maupun melalui media (radio, televisi, cetak, dan elektronik), dengan tujuan:

1. Memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pemangku kepentingan mengenai kedudukan, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI.
2. Memberikan kesadaran kepada masyarakat atas hak mendapatkan layanan publik dengan baik.
3. Mendorong institusi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan kesadaran memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
4. Menginventarisir permasalahan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bahan masukan dalam rangka perbaikan kepadainstansi penyelenggara pelayanan publik.

### **Menindaklanjuti Strategi Yang Ada Sebelumnya**

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 memberi mandat kepada Ombudsman RI untuk berperan sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik baik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang seluruhnya atau sebagian dananya berasal dari APBN atau APBD. Berdasarkan mandat, tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman RI bekerja terus-menerus mendorong pemerintah selalu hadir dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya, memperkuat dan membangun transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintah, serta pengawasan terhadap aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik yang diberikan sebagai hak yang harus dipenuhi kepada masyarakat.

Sebetulnya strategi itu sudah ada sebelumnya dan itu semua sudah ada dalam peraturan organisasi bahwa ombudsman itu melakukan dua kegiatan penting yaitu penyelesaian laporan dan

pengecehan maladministrasi.Strategi itu sebelumnya sudah ada dalam peraturan organisasi bahwa ombudsman itu melakukan dua kegiatan penting yaitu penyelesaian laporan dan pengecehan maladministrasi.

Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan tersebut setiap tahun Ombudsman Republik Indonesia melakukan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015, yang menempatkan langkah-langkah Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari proses penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN), yang salah satunya menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian RPJMN. Pengembangan alokasi sumber daya manusia untuk mencapai tujuan dari strategi tersebut yaitu ombudsman republik indonesia memiliki kekurangan dalam keanggotaan yang akan menjalankan tugas-tugasnya.

### **Proses Pelayanan Yang Transparansi Atau Terbuka Yang Dilakukan Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur**

Pihak ombudsman selalu terlebih dahulu memberitahukan kepada pelapor apa yang dilakukan ombudsman dalam hal penyelesaian laporan yang berwujud surat tembusan dan pihak ombudsman juga memberikan kesempatan kepada pelapor untuk melihat status laporan yang masuk ke ombudsman.Dalam pengecehan maladministrasi ombudsman selalu mempublikasikan hasilnya melalui media dan bisa diakses oleh masyarakat di website ombudsman.

Dalam penerimaan verifikasi laporan (PVL) terkait pelayanan yang transparansi kepada masyarakat sebenarnya sudah ada dalam UU RI NO.37 THN 2008 tentang ombudsman republik indonesia dan UU RI NO.25 THN 2009 tentang pelayanan publik. Bahwa proses pelayanan yang transparansi kepada masyarakat sudah ada pada Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

### **Faktor Pendukung Dan Penghambat Lembaga Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik**

#### **Faktor Pendukung**

Komitmen dari instansi penyelenggara pelayanan publik untuk berkoordinasi dengan ombudsman. Dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik telah diatur kedudukan masyarakat, yaitu seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu pelaksanaan pelayanan publik khususnya, akan dirasakan oleh masyarakat selaku pengguna layanan, maka komitmen pelaksanaan pelayanan publik sudah seharusnya di utamakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Jaringan Ombudsman yang banyak seperti sahabat-sahabat Ombudsman di Daerah. Sahabat Ombudsman merupakan jaringan kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur, dengan tujuan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik dan membantu dalam pengecehan maladministrasi.

#### **Faktor Penghambat**

Faktor yang menghambat yaitu jumlah Personil atau Pegawai yang Terbatas. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan.Terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar

masyarakat. Namun jika melihat realitas dilapangan, penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintah yang belum efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya manusia (SDM) aparatur yang belum memadai.

Dari persoalan ini Ombudsman yang merupakan lembaga Negara yang berfungsi mengawasi pelayanan publik ternyata memiliki kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan jumlah personil atau pegawai yang terbatas.

## **KESIMPULAN**

Dalam pelayanan publik ombudsman Republik Indonesia memiliki dua tugas yaitu penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi dari kedua tugas yang dilakukan ini masing memiliki strategi yaitu, Penyelesaian laporan strategi dari penyelesaian laporan ini yang jelas ombudsman memiliki SOP dan Ombudsman bekerja sama dengan instansi penyelenggara pelayanan publik dalam menyelesaikan lapaoran masyarakat. Pencegahan maladministrasi Ombudsman memiliki strategi investigasi atas prakarsa sendiri yaitu kegiatan sidak yang tanpa pengetahuan dan kemudian hasilnya baru disampaikan Ombudsman juga mempunyai strategi dengan melakukan sosialisasi dan pengarahan-pengarahan terhadap penyelenggara pelayan publik dan masyarakat. Ombudsman memiliki strategi kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target pencapaian Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN).

Dalam menjalankan tugas pengawasan pelayanan publik ombudsman perwakilan provinsi Jawa Timur pastinya memiliki factor pendukung dan penghambat dari kedua faktor ini antara lain ombudsman perwakilan provinsi Jawa Timur memeiliki kendala dalam menjalankan tugasnya yaitu kurangnya personil atau pegawai yang bekerja sehingga dalam penyelesaian laporan dan pecegahan maladministrasi pegawai ombudsman perwakilan provinsi Jawa Timur harus rangkap dalam bekerja. Masalah keuangan ombudsman juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam menjalankan program kerja ombudsman.

Faktor pendukung ombudsman Republik Indonesia adalah jaringan ombudsman yang banyak seperti sahabat-sahabat ombudsman di Daerah yang merupakan kepanjangan tangan dari ombudsman dan kualitas sumber daya manusia (SDM) dari pegawai ombudsman yang walaupun sedikit namun bisa bekerja banyak hal.

## **REFERENSI**

- Mukarom , Zaenal & Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *“Manajemen Pelayanan Publik”*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nawawi, Hadari H. 2005. *“Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan”*. Gaja Mada Universiti Press. Yogyakarta.
- Pramusinto Agus Dan Erwan Agus Purwanto. 2009. *“Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik”*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjahjanulin Domai. 2010. *“Manajemen Keuangan Publik”*. Malang: Universitas Brawijaya Press.