

OMBUDSMAN RI DORONG MAHASISWA HUKUM PAHAMI PERAN PENGAWASAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 07 Oktober 2025 - Fuad Mushofa

YOGYAKARTA - Ombudsman RI menegaskan pentingnya pengawasan eksternal dalam mendorong kualitas pelayanan publik yang bebas dari praktik maladministrasi. Hal tersebut disampaikan oleh Pimpinan Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat, saat mengisi kuliah umum bertajuk "Ombudsman RI dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang Bebas Maladministrasi dan Akselerasi Reformasi Birokrasi LKD" di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Selasa (7/10/2025).

Kuliah umum yang menjadi bagian dari program Praktisi Mengajar mata kuliah Hukum Administrasi Negara itu berlangsung interaktif. Puluhan mahasiswa menunjukkan antusiasme tinggi sepanjang kegiatan, tidak hanya menyimak pemaparan, tetapi juga aktif mengajukan pertanyaan kritis terkait peran Ombudsman dalam berbagai isu aktual pelayanan publik.

"Pelayanan publik bukan sekadar kewajiban administratif, tetapi merupakan hak asasi warga negara. Negara harus hadir melalui layanan yang prima dan berkeadilan," ujar Jemsly.

Dalam paparannya, Jemsly menjelaskan bahwa Ombudsman RI, yang berdiri sebagai lembaga negara independen berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008, memiliki peran penting dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik agar terbebas dari penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, kelalaian, atau bentuk maladministrasi lainnya.

Pengawasan dilakukan melalui berbagai mekanisme, seperti penyelesaian laporan masyarakat, investigasi atas inisiatif sendiri, kajian sistemik, hingga survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Ombudsman juga memiliki kewenangan memberikan masukan dalam penentuan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

"Kami hadir untuk melakukan koreksi apabila ada penyimpangan dalam pelayanan publik. Ombudsman adalah pengawas eksternal yang bertugas memastikan negara hadir melayani warganya secara layak," tambahnya.

Lebih lanjut, Jemsly memaparkan bahwa sejak 2025 Ombudsman RI tidak lagi sekadar mengeluarkan hasil survei kepatuhan, tetapi juga menerbitkan Opini Ombudsman. Penilaian ini dilakukan secara lebih komprehensif dengan mengukur empat dimensi utama: input, proses, output, dan pengaduan.

Penilaian juga mencakup aspek kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi dan integritas penyelenggara layanan, serta kepatuhan terhadap tindakan korektif yang diberikan Ombudsman.

"Opini Ombudsman memungkinkan publik mengetahui kualitas pelayanan sekaligus potensi maladministrasi yang terjadi di instansi pemerintah," kata Jemsly.

Selain fungsi pengawasan, Ombudsman turut berperan dalam mendorong percepatan reformasi birokrasi. Hal ini dilakukan melalui penguatan tata kelola pemerintahan, peningkatan akuntabilitas, penataan SDM aparatur, serta penegakan zona integritas di instansi pelayanan publik.

Menurut Jemsly, birokrasi yang bersih, akuntabel, dan responsif akan menciptakan layanan publik yang berkualitas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap negara. Ia menambahkan, mahasiswa hukum sebagai calon penggerak perubahan perlu memahami dinamika ini sejak dini.

"Reformasi birokrasi bukan hanya urusan pemerintah. Akademisi dan calon praktisi hukum harus memahami peran pengawasan agar kelak mampu menjadi bagian dari tata kelola yang bersih dan demokratis," ujarnya.

Meski tren maladministrasi nasional menunjukkan penurunan dalam beberapa tahun terakhir, Jemsly mengingatkan bahwa praktik seperti penyalahgunaan wewenang, penundaan pelayanan, diskriminasi, dan permintaan imbalan masih ditemukan. Oleh karena itu, sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga pengawas seperti Ombudsman sangat penting untuk memperkuat sistem pelayanan publik.

Dalam sesi tanya jawab, antusiasme peserta semakin terasa. Beberapa mahasiswa mengajukan pertanyaan seputar tindak lanjut Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik, termasuk mekanisme pemantauan program prioritas pemerintah seperti Makan Bergizi Gratis (MBG), yang tengah digulirkan secara nasional. Mereka juga menanyakan peran Ombudsman dalam memastikan hak masyarakat terpenuhi saat menyampaikan aspirasi atau demonstrasi di muka umum.

Kuliah umum yang berlangsung selama lebih dari dua jam itu ditutup dengan ajakan Jemsly kepada mahasiswa untuk tidak hanya menjadi penonton, tetapi juga bagian dari pengawasan publik di masa depan.

"Tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang prima tidak hanya memerlukan regulasi, tetapi juga pengawasan yang kuat dan partisipasi aktif masyarakat," tutupnya.