

PELAKSANAAN FUNGSI OMBUDSMAN DALAM SUDUT PANDANG PEMERIKSAAN DAN PENYELESAIAN OMBUDSMAN

Selasa, 02 September 2025 - kepri

Ombudsman Republik Indonesia merupakan salah satu lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Bahwa fungsi utama Ombudsman RI adalah sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia. Dalam pasal 2 tersebut yang dimaksudkan dengan "hubungan organik" adalah hubungan yang bersifat struktural atau hierarkis dengan lembaga negara atau lembaga lain. Menjadi konsekuensi logis ketika Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menempatkan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang tidak berada dalam ranah cabang kekuasaan eksekutif, legislatif maupun yudikatif.

Fungsi dibentuknya Ombudsman RI ialah mengawasi penyelenggara pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun daerah dan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Negara serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggara pelayanan publik tertentu.

Pada dasarnya cikal bakal hadirnya Ombudsman RI dikarenakan ketidakadilan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akhirnya membuat masyarakat tidak merasakan penghormatan terhadap hak-hak mereka dalam mengakses pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Ombudsman RI menggunakan standar nilai yang menjadi asas di setiap gerak nafas insan Ombudsman RI dalam melayani masyarakat, yaitu asas kepatutan (appropriateness), keadilan (justice), non-diskriminasi (non discrimination), tidak memihak (impartial), akuntabilitas (accountability), keseimbangan (balances), keterbukaan (transparency) dan kerahasiaan (confidentiality). 1)

Pemeriksaan laporan merupakan tugas Ombudsman RI sebagai upaya dalam melaksanakan fungsinya. Pemeriksaan laporan diatur secara eksplisit di dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Dalam mewujudkan pengawasan penyelenggara pelayanan publik oleh Ombudsman RI, Penulis sebagai Calon Asisten Pemeriksaan Laporan memiliki pandangan terhadap proses pemeriksaan laporan di mana terdapat beberapa kendala untuk percepatan penyelesaiannya.

Adapun kendala dalam proses pemeriksaan laporan di Ombudsman RI adalah penyelenggara pelayanan publik pada saat proses permintaan keterangan tidak mengutus pejabat yang memiliki wewenang dalam memberikan putusan sehingga proses penyelesaian laporan masyarakat tidak cepat terselesaikan. Tidak hanya dalam proses permintaan keterangan, kendala lain yang menghambat proses pemeriksaan ialah tidak kooperatifnya penyelenggara pelayanan publik yang menjadi terlapor saat proses permintaan penjelasan (permintaan tertulis) sehingga tidak terjawabnya poin-poin yang dibutuhkan dalam proses pemeriksaan Laporan dan juga terkendala pada saat permintaan data atau dokumen yang berkaitan dengan laporan sebagai bukti dukung yang dibutuhkan dalam proses pemeriksaan.

Penulis berpandangan untuk mengatasi kendala maka penting dilakukan penguatan kedudukan Ombudsman baik secara regulasi maupun implementasi, memaksimalkan kerja sama (MOU) yang sudah terjalin dengan instansi penyelenggara pelayanan publik dan selanjutnya dapat dilakukan harmonisasi peraturan Perundang-Undang yang berkaitan dengan pelayanan publik serta melakukan perubahan terhadap Undang-Undang Ombudsman untuk meningkatkan kedudukan sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman RI selaku pengawas pelayanan publik tentunya dalam menjalankan fungsi pengawasan dalam pemeriksaan laporan tidak bersifat kaku terhadap regulasi. Hal ini bertujuan untuk tercapainya percepatan penyelesaian laporan. Adapun metode yang dapat dilakukan dalam percepatan penyelesaian laporan dengan menggunakan metode propartif yaitu metode penanganan laporan masyarakat yang diaplikasikan demi penyelesaian konflik dan mendapatkan solusi dengan pendekatan informal. Empat konsep propartif mengedepankan penyelesaian laporan secara persuasif sehingga dapat meningkatkan kesadaran penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Oleh:

Randi Bima Saputra, S.H.

Calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau

1) Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia (ReginaAngelita Br Sebayang)