

DARI PENGADUAN KE PERUBAHAN: MENGUJI EFEKTIVITAS 26 TAHUN OMBUDSMAN RI

Senin, 30 Maret 2026 - kepbabel

DUA puluh enam tahun setelah lahir dari semangat reformasi, Ombudsman Republik Indonesia berdiri sebagai simbol koreksi terhadap praktik penyelenggaraan negara yang sebelumnya minim pengawasan dan sarat malaadministrasi. Kehadirannya tidak terlepas dari tuntutan publik akan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel pasca reformasi 1998.

Dibentuk pertama kali melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 sebagai Komisi Ombudsman Nasional, lembaga ini kemudian memperoleh landasan hukum yang lebih kuat melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Secara fundamental, Ombudsman dirancang sebagai pengawas eksternal yang independen, yang menjembatani relasi antara negara dan masyarakat, sekaligus memastikan pelayanan publik berjalan sesuai prinsip keadilan dan kepastian hukum.

Dalam konteks tersebut, pengujian efektivitas selama 26 tahun tidak dimaksudkan sebagai evaluasi menyeluruh dalam rentang waktu panjang, melainkan sebagai refleksi atas perjalanan kelembagaan dengan menempatkan capaian data terbaru sebagai potret kondisi mutakhir yang merepresentasikan arah perkembangan kinerja Ombudsman RI.

Dalam sistem demokrasi modern, Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai penerima pengaduan, tetapi juga sebagai instrumen korektif untuk mendorong perbaikan sistem pelayanan publik. Oleh karena itu, memasuki usia 26 tahun, penting untuk menilai sejauh mana lembaga ini efektif dalam menjalankan mandat tersebut.

Secara akademik, efektivitas dalam organisasi publik dipahami sebagai tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam literatur administrasi publik, efektivitas berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam merealisasikan tujuan, sedangkan dalam perspektif evaluasi kebijakan, efektivitas diukur dari sejauh mana suatu program mampu menghasilkan hasil yang diharapkan. Dalam perkembangannya, efektivitas kemudian dianalisis melalui kerangka berjenjang output, outcome, dan impact, guna melihat keterkaitan antara hasil kerja, perubahan yang ditimbulkan, serta dampak jangka panjang yang dihasilkan.

Pada dimensi output, kinerja Ombudsman RI menunjukkan capaian yang signifikan. Pada tahun 2025, Ombudsman RI menerima sebanyak 23.596 laporan masyarakat, dengan sekitar 8.970 laporan berhasil diselesaikan. Capaian ini mencerminkan kapasitas organisasi yang cukup kuat dalam menjalankan fungsi penerimaan dan penanganan pengaduan publik.

Selain itu, Ombudsman RI juga mencatat capaian penting dalam aspek penyelamatan kerugian masyarakat. Sepanjang tahun 2025, nilai kerugian yang berhasil diselamatkan mencapai sekitar Rp130,26 miliar, sementara itu dalam kurun waktu 2021-2025 mencapai sekitar Rp1,6 triliun. Angka ini menunjukkan bahwa pengawasan Ombudsman tidak hanya berdampak administratif, tetapi juga memiliki konsekuensi ekonomi yang nyata bagi masyarakat.

Namun, efektivitas tidak berhenti pada output. Pada dimensi outcome, efektivitas diukur dari sejauh mana hasil tersebut mampu mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fakta bahwa laporan masyarakat masih didominasi oleh sektor pemerintah daerah dan layanan dasar menunjukkan bahwa praktik malaadministrasi masih berulang. Hal ini mengindikasikan bahwa perubahan perilaku penyelenggara pelayanan publik masih berlangsung secara bertahap dan belum merata.

Dalam kerangka teori efektivitas, kondisi itu menunjukkan bahwa hubungan antara output dan outcome masih memerlukan

penguatan. Tingginya jumlah laporan yang masuk di satu sisi mencerminkan meningkatnya kepercayaan publik, namun di sisi lain juga menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik belum sepenuhnya terselesaikan. Salah satu faktor yang memengaruhi adalah implementasi rekomendasi Ombudsman yang sangat bergantung pada tingkat kepatuhan instansi yang diawasi.

Pada dimensi impact, efektivitas dilihat dari dampak jangka panjang terhadap sistem pelayanan publik dan masyarakat. Peningkatan jumlah laporan dari tahun ke tahun dapat dibaca sebagai indikator tumbuhnya kesadaran dan kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman. Di sisi lain, capaian penyelamatan kerugian masyarakat menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan telah memberikan manfaat konkret.

Namun demikian, untuk mendorong impact yang lebih luas dan berkelanjutan, diperlukan penguatan kelembagaan Ombudsman RI. Penguatan efektivitas Ombudsman perlu diarahkan pada peningkatan keterkaitan antara hasil kerja dengan perubahan yang dihasilkan.

Pemanfaatan data pengaduan sebagai basis kebijakan preventif, penguatan implementasi rekomendasi, serta peningkatan kolaborasi lintas sektor menjadi langkah penting. Dengan demikian, setiap laporan yang ditangani tidak hanya berhenti pada penyelesaian kasus, tetapi menjadi bagian dari perbaikan sistem pelayanan publik secara berkelanjutan.

Selain itu, penguatan kelembagaan juga perlu mencakup peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dukungan anggaran, serta integrasi data pengaduan sebagai dasar perumusan kebijakan. Dengan demikian, Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai penyelesai laporan, tetapi juga sebagai early warning system yang mampu mencegah malaadministrasi secara sistemik.

Penguatan ini menjadi makin relevan dalam konteks rencana revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Revisi tersebut diharapkan dapat memperkuat posisi Ombudsman, terutama dalam meningkatkan daya ikat rekomendasi, memperjelas mekanisme kepatuhan instansi, serta memperluas kewenangan dalam mendorong perbaikan sistem pelayanan publik.

Dengan kerangka tersebut, efektivitas Ombudsman RI dapat dipahami sebagai kuat pada aspek output, berkembang pada aspek outcome, dan memiliki potensi besar untuk diperkuat pada aspek impact melalui penguatan regulasi dan kelembagaan. Artinya, fondasi kinerja telah terbentuk dengan baik, dan tantangan ke depan adalah memastikan bahwa setiap capaian tidak berhenti pada penyelesaian kasus, tetapi mampu mendorong perubahan sistemik.

Pada akhirnya, 26 tahun Ombudsman RI bukan sekadar penanda usia, melainkan momentum refleksi sekaligus penguatan arah kebijakan. Melalui revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman RI memiliki peluang besar untuk bertransformasi menjadi lembaga pengawas yang tidak hanya responsif, tetapi juga transformatif dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih adil, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. (*)