

REFLEKSI 26 TAHUN OMBUDSMAN: PERAN, TANTANGAN, DAN HARAPAN DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Senin, 30 Maret 2026 - kepbabel

MEMASUKI usia ke-26 tahun pada 10 Maret 2026, Ombudsman Republik Indonesia berada pada fase penting untuk menilai kembali peran dan kontribusinya dalam mengawasi pelayanan publik di Indonesia. Lembaga ini awalnya dibentuk sebagai Komisi Ombudsman Nasional pada tahun 2000 sebagai respons atas kebutuhan akan pengawasan terhadap pelayanan publik pada masa awal reformasi.

Seiring perkembangan kebutuhan dan penguatan kelembagaan, statusnya kemudian ditingkatkan menjadi Ombudsman Republik Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Sejak saat itu, Ombudsman hadir sebagai lembaga yang menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan malaadministrasi dalam pelayanan publik.

Dalam praktiknya, laporan masyarakat yang diterima Ombudsman setiap tahun memberikan gambaran nyata tentang persoalan pelayanan publik yang masih dihadapi. Berdasarkan Laporan tahunan Ombudsman tahun 2025, Ombudsman menerima sebanyak 23.596 laporan masyarakat sepanjang tahun tersebut. Dari jenis masalahnya, yang sering dilaporkan antara lain persoalan pertanahan, kepegawaian, hak sipil dan politik, layanan kepolisian, serta perhubungan dan infrastruktur.

Sementara itu, untuk dugaan malaadministrasi terbanyak adalah tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, dan tindakan tidak patut. Data ini menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik masih sering terjadi dan dirasakan langsung oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Lebih jauh, peran Ombudsman tidak berhenti pada penanganan laporan semata. Fungsi pencegahan menjadi aspek penting yang terus diperkuat, salah satunya melalui kajian sistemik dan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penilaian kepatuhan yang dilakukan Ombudsman setiap tahun terhadap kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah telah menjadi indikator penting dalam mengukur komitmen penyelenggara layanan terhadap standar yang telah ditetapkan. Hasil penilaian tersebut kemudian dipublikasikan secara berkala oleh Ombudsman dan dapat diakses oleh publik.

Meski demikian, memasuki usia ke-26 tahun, Ombudsman tetap menghadapi sejumlah tantangan, baik yang berasal dari sistem maupun kondisi di lapangan. Salah satu tantangan utamanya adalah keterbatasan kekuatan rekomendasi yang dimiliki.

Secara aturan, rekomendasi Ombudsman memang wajib ditindaklanjuti, namun sifatnya lebih pada sanksi administratif dan tidak disertai kewenangan pemaksaan langsung seperti lembaga penegak hukum. Kondisi ini membuat pelaksanaan rekomendasi sangat bergantung pada komitmen dan kesadaran masing-masing instansi.

Dalam situasi tertentu, keterbatasan tersebut dapat membuka ruang bagi belum optimalnya tindak lanjut, yang pada akhirnya dapat memengaruhi efektivitas peran Ombudsman dalam mendorong perbaikan pelayanan publik.

Tantangan lainnya adalah kompleksitas pelayanan publik di era digital. Perubahan besar menuju sistem digital di pemerintahan membawa dampak baru, seperti potensi maladministrasi dalam layanan elektronik, misalnya gangguan

sistem, data yang belum terhubung dengan baik, hingga kesenjangan akses digital di masyarakat.

Dalam konteks ini, Ombudsman dituntut untuk beradaptasi dengan cepat, tidak hanya dalam memahami aspek teknis pelayanan berbasis digital, tetapi juga dalam merumuskan pendekatan pengawasan yang relevan. Penguatan kapasitas kelembagaan, termasuk sumber daya manusia yang memahami teknologi informasi, menjadi kebutuhan yang tidak terelakkan.

Selain itu, tantangan geografis dan demografis Indonesia juga menjadi faktor penting. Dengan wilayah yang luas dan kondisi sosial-ekonomi masyarakat yang beragam, akses masyarakat terhadap layanan Ombudsman masih belum merata.

Meskipun Ombudsman telah memiliki perwakilan di berbagai provinsi, keterbatasan jumlah kantor di tingkat kabupaten/kota dan keterbatasan sumber daya manusia membuat jangkauan layanan belum optimal. Dengan demikian, inovasi pelayanan berbasis digital dan kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk organisasi masyarakat sipil, menjadi strategi yang perlu terus dikembangkan untuk memperluas akses pengaduan masyarakat.

Di sisi lain, tingkat kesadaran masyarakat terhadap hak atas pelayanan publik yang baik juga masih minim. Tidak semua masyarakat memahami bahwa mereka memiliki hak untuk mengadu ketika mengalami malaadministrasi. Kondisi ini menyebabkan banyak kasus maladministrasi tidak dilaporkan sehingga berbagai persoalan dalam pelayanan publik kerap tidak terungkap. Oleh karena itu, peran edukasi publik menjadi sangat penting untuk memperkuat posisi masyarakat sebagai subjek yang aktif dalam mengawasi pelayanan publik.

Dalam menghadapi berbagai tantangan tersebut, penguatan sinergi antarlembaga menjadi kunci. Ombudsman tidak dapat bekerja sendiri, melainkan membutuhkan dukungan dari lembaga pengawas internal, aparat penegak hukum, serta partisipasi aktif masyarakat. Kolaborasi ini penting untuk memastikan bahwa setiap rekomendasi yang dihasilkan tidak hanya berhenti sebagai dokumen administratif, tetapi benar-benar diimplementasikan dan memberikan dampak nyata bagi perbaikan pelayanan publik.

Momentum ulang tahun ke-26 seharusnya tidak hanya menjadi ajang seremonial, tetapi juga titik tolak untuk memperkuat posisi Ombudsman sebagai institusi yang adaptif dan responsif terhadap perubahan. Penguatan regulasi, peningkatan kapasitas kelembagaan, serta inovasi dalam metode pengawasan menjadi langkah strategis yang perlu terus didorong.

Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan publik, Ombudsman dituntut untuk tidak hanya menjadi pengawas yang reaktif, tetapi juga proaktif dalam mendorong reformasi yang bersifat sistemik.

Pada akhirnya, keberhasilan Ombudsman tidak hanya diukur dari jumlah laporan yang ditangani, tetapi dari sejauh mana kehadirannya mampu mendorong perubahan nyata dalam kualitas pelayanan publik. Dalam perspektif yang lebih luas, Ombudsman merupakan bagian dari ekosistem demokrasi yang memastikan bahwa negara hadir untuk melayani masyarakat, bukan sebaliknya. Oleh karena itu, memperkuat peran Ombudsman berarti juga memperkuat fondasi pelayanan

