

26 TAHUN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM 81 TAHUN NEGARA KESATUAN REPUBLIK INDONESIA - LIMA GENERASI OMBUDSMAN RI

Selasa, 15 September 2026 - Fuad Mushofa

Delapan puluh satu tahun bangsa dan negara Indonesia, melewati beragam masa yaitu penjajahan, perjuangan kemerdekaan, orde lama, orde baru, reformasi hingga di masa ini persiapan menuju Indonesia emas pada tahun 2045. Masa reformasi, merupakan peristiwa penting bagi bangsa Indonesia dengan dibentuknya lembaga Ombudsman sebagai komitmen negara mewujudkan good governance, pelayanan negara yang modern dan bebas maladministrasi. Ombudsman RI sebagai lembaga mandiri guna memastikan pelayanan publik yang layak dan bermutu sungguh-sungguh diterima oleh rakyat, selaras dengan tema 81 tahun, Indonesia Berdaulat Adil dan Makmur.

Ombudsman Republik Indonesia Gen Kedua

Pengucapan sumpah di hadapan Presiden RI - Susilo Bambang Yudhoyono pada Februari 2011. Ombudsman kedua merupakan masa transisi dari Komisi Ombudsman Nasional menjadi Ombudsman RI, dengan Ketua merangkap Anggota, Danang Girindwardana, Wakil Ketua merangkap Anggota, Azlaini Agus, dan Anggota Budi Santoso, Petrus Bada Peduli, Ibnu Tricahyo, M. Khairul Anwar, Pranowo Dahlan, Kartini Istikomah dan Hendra Nurtjahjo. Pak Ibnu dan Pak Hendra telah mendahului kita, selamat jalan!

Ombudsman gen kedua melahirkan bidang pengawasan/penegakan integritas secara on the spot menyupervisi penyelenggara pelayanan publik yang marak diketemukan maladministrasi, semisal pelayanan Samsat. Pembagian kerja bidang penyelesaian laporan, pencegahan dan pengawasan berdasarkan bidang, wilayah dan substansi, dengan koordinator oleh masing-masing Anggota Ombudsman. Sering juga pada masa ini melakukan "jemput bola" atas berita di media, seperti perilaku pungli oleh oknum Jaksa di Kajari Flores Timur, Guru dan Kepala Sekolah di Banjar sering membolos mengajar.

Ombudsman RI dibentuk sebagai jalan terakhir bagi masyarakat untuk mendapatkan keadilan dan kepastian hukum. Bila Ajudikasi Khusus lekas dilaksanakan maka membuka ruang untuk memperoleh ganti rugi, termasuk pemulihan atas hak-hak masyarakat yang telah dilanggar dan dihilangkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Rancangan Perpres dan Peraturan Ombudsman serta ruang Adjudikasi Khusus sudah tersedia di kantor Ombudsman, namun Perpres Adjudikasi Khusus tak kunjung terbit. Ironi, mengingat UU 25/2009 mengamanatkan Ajudikasi Khusus diselenggarakan oleh Ombudsman, paling lama lima tahun paska UU 25/2009 disahkan Perpres sudah disahkan.

Program penilaian kepatuhan bagi penyelenggara pelayanan publik, juga diterbitkan oleh Ombudsman gen kedua, dengan mengacu pada standar pelayanan dalam UU 25/2009. Upaya pencegahan melalui sosialisasi kepada khalayak ramai masif diselenggarakan, semisal kepada partai politik yang sejatinya sebagai rumah aspirasi rakyat dan juga memiliki kewenangan sebagai pengawas pelayanan publik. Whistleblower System mulai disusun, sebagai wadah evaluasi dan koreksi dari masyarakat kepada insan Ombudsman guna meningkatkan pelayanan Ombudsman atas keluhan masyarakat dan permasalahan pelayanan publik. Sejak tahun 2000, Ombudsman telah menjadi anggota aktif Ombudsman Internasional, gen kedua memperkuat kerja sama internasional, OCO tetap sebagai pendukung utama peningkatan kompetensi Asisten Ombudsman melalui pelatihan Investigasi Ombudsman.

Pembentukan 34 perwakilan Ombudsman RI di daerah telah dituntaskan, yang terakhir adalah perwakilan Ombudsman RI di Jakarta Raya dibentuk pada tanggal 01 Februari 2018.

Ombudsman Republik Indonesia Gen Ketiga

Bertugas pada tahun 2016 - 2021, pengucapan sumpah dihadapan Presiden RI - Joko Widodo pada Februari 2016, dengan susunan Prof. Amzulian Rifai, SH, LL.M, Ph.D sebagai Ketua merangkap Anggota, yang pada akhir masa kepemimpinannya mengemban tugas sebagai Ketua Komisi Yudisial. Lely Pelitasari Soebekty sebagai Wakil Ketua merangkap Anggota, dengan anggota yang terdiri dari Prof. Drs. Adrianus Eliasta Meliala, M.Si., M.Sc., Ph.D., Ahmad Alamsyah Saragih, Ahmad Su'adi, Alvin Lie Ling Piao, Dadan Suparjo Suharmawijaya, Laode Ida dan Ninik Rahayu.

Identitas baru Ombudsman ditetapkan dengan adanya logo baru dan mars Ombudsman, layanan 137, medsos, e-magazine dan website yang mendekatkan Ombudsman dengan pengguna layanan Ombudsman.

Ombudsman gen ini mengajak dan mengedukasi masyarakat agar turut melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan publik, melalui program Parmas-Partisipasi Masyarakat. Parmas dalam Sahabat Ombudsman dibentuk di 34 perwakilan Ombudsman di daerah. Sahabat Ombudsman mencakup dari usia pelajar SMA, komunitas, media dan masyarakat umum. Sahabat Ombudsman dinamai sesuai bahasa daerahnya, semisal Konco Ombudsman di Jawa Tengah, Baraya di Jawa Barat, Kanti di Padang dan lain sebagainya. Sahabat Ombudsman menjadi jembatan antar warga yang mengeluhkan pelayanan publik sehingga memudahkan tugas Ombudsman.

Pada bidang Penyelesaian Laporan, dilakukan penyempurnaan beberapa Peraturan Ombudsman, pembagian laporan berdasarkan substansi. Penerimaan laporan masyarakat diawali oleh tahap penerimaan dan verifikasi laporan. Generasi ini berupaya untuk mengefektifkan dan berjalan penyelesaian laporan masyarakat dengan menetapkan waktu kerja di lingkungan Ombudsman RI. Unit Resolusi dan Monitoring dibentuk pada tahun 2017, tujuannya agar terdapat percepatan penyelesaian laporan masyarakat melalui tahap resolusi dan penguatan rekomendasi. Publikasi hasil penyelesaian laporan meningkat, Ombudsman Brief hasil dari IAPS, Systemic dan Review Rapid Assesment.

Bidang Pencegahan, penyempurnaan pada proses, cara, atau tindakan yang dilakukan Ombudsman melalui Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran agar maladministrasi tidak terjadi atau berulang. Pojok Baca Ombudsman pun mulai diseragamkan pada setiap kantor perwakilan Ombudsman RI di daerah dan di pusat.

Peningkatan kompetensi Asisten Ombudsman, menjadi prioritas dengan mulai disusunnya kurikulum dan modul Basic dan Advance Investigation Training. Namun Grand Design kompetensi Asisten Ombudsman masih memerlukan penataan dan pengembangan, mengingat pengembangan kompetensi teknis pengawasan pelayanan publik seharusnya dibangun sendiri oleh Ombudsman RI. Dukungan internasional semakin meluas, Netherland Ombudsman mengenalkan ketrampilan propartif dan kemudian menjadi ketrampilan pelengkap bagi insan Ombudsman dalam menyelesaikan konflik ataupun dalam mempercepat penyelesaian laporan masyarakat. Di masa tugasnya yang berdampingan dengan musim Covid, maka Ombudsman RI memulai adaptasi atas pelayanan yang ramah dan melek digital.

Ombudsman Republik Indonesia Gen Keempat

Mengucapkan sumpahnya dihadapan Presiden RI - Joko Widodo pada Februari 2021 oleh Ketua merangkap Anggota, Mokh. Najih, Wakil Ketua merangkap Anggota, Bobby Hamzar Rafinus serta Anggota yang terdiri dari Dadan Supardjo Suhaarmawijaya, Heri Susanto, Indraza Marzuki Rais, Jemsly Hutabarat, Johanes Widyantoro, Robert Na Endi Jaweng dan Yeka Hendra Fatika.

Generasi keempat yang berdampingan dengan virus Corona, membuat pelayanan Ombudsman dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik memaksa masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik untuk ramah dan melek digitalisasi pelayanan melalui mekanisme daring lebih dikuatkan. Peningkatan mekanisme penyelesaian laporan masyarakat melalui tahap mediasi dan/atau konsiliasi terus dikuatkan, penyempurnaan modul dan penyusunan kurikulum mediasi dan/atau konsiliasi menjadi bagian dalam pengembangan dan peningkatan kompetensi Asisten Ombudsman. Pada akhir tahun 2025, pertama kali diselenggarakan pelatihan mediasi dan/atau konsiliasi oleh Ombudsman bagi 34 Asisten Ombudsman dari seluruh kantor perwakilan dan pusat dengan jenjang muda.

Untuk partisipasi global, dengan dibentuknya SEAOF-South East Asean Ombudsman Forum, tahun 2024 Ombudsman RI menerima mandat sebagai Ketua SEAOF. SEAOF adalah forum yang diinisiasi oleh Ombudsman Filipina memiliki tujuan agar terciptanya kerja sama dan dukungan para Ombudsman di Asia Tenggara demi peningkatan pelayanan publik yang bebas maladministrasi di setiap negaranya. Kerja sama internasional terus mengalami peningkatan, berperan dalam

kegiatan Ombudsman Internasional, pelatihan mediasi/konsiliasi oleh OCO, pelatihan peningkatan dalam melayani masyarakat difabel oleh Ombudsman Denmark, penguatan kerjasama dengan Ombudsman Selandia Baru dan lain-lainnya.

Kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa pengambilan data bulan Januari s.d. November 2025 dengan jumlah responden 808 orang, menyatakan nilai indeks kepuasan sebesar 3,44 (86,12), menggambarkan bahwa layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat oleh Ombudsman RI dinilai "baik".

Ombudsman Republik Indonesia Gen Kelima

Ketua, Wakil Ketua merangkap Anggota DR. Rahmadi Indra Tektona dan anggota Ombudsman Abdul Ghoffar, Fikri Yasin, Manajer Nasution, Nuzran Joher, Partono Robertus Na Andi Jaweng dan Rahmawati Rasahan, mengucapkan sumpah/janji dihadapan Presiden RI pada tanggal 10 April 2026. Saat ini, Wakil Ketua melaksanakan tugas Ketua Ombudsman. Visi dan misi Ombudsman RI 2025-2029, "Menjadi Lembaga Pengawas Pelayanan Publik yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan Guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas", dengan misi: 1. Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik yang Inklusif dan Partisipatif; 2. Mewujudkan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia; dan 3. Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Meski dapat dihitung dalam itungan bulan, pada gen ini melanjutkan peran, tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman dengan melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh negara serta mengawasi pelaksanaan agenda pembangunan nasional dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berintegritas.

Memperhatikan visi dan misi tersebut, akan dapat terwujud bila seluruh insan terlibat dalam pelaksanaannya. Upaya yang perlu dilaksanakan secara bersama, memperoleh kantor permanen bagi Ombudsman RI dan sebagian besar Perwakilan Ombudsman di daerah. Prioritas dalam pembenahan dan penyusunan desain untuk pengembangan kapasitas dan kompetensi Asisten Ombudsman, yang sebaiknya disusun oleh Asisten dan Ombudsman itu sendiri, serta penyempurnaan kebijakan internal sebagai panduan percepatan penyelesaian laporan masyarakat secara efektif dan efisien dan percepatan pelaksanaan bidang pencegahan atas kepatuhan pelaksanaan saran perbaikan oleh para penyelenggara pelayanan publik. Dorongan keterlibatan partisipasi masyarakat, menyadari bahwa pengawasan pelayanan publik merupakan tanggung jawab bersama, mengaktifkan kembali gerakan Sahabat Ombudsman.

Mengacu pada tema 81 tahun, Indonesia Berdaulat Adil dan Makmur, memberikan makna bahwa rakyat pemegang kedaulatan, rakyat yang membutuhkan pelayanan publik yang adil dan makmur. Memasuki usia 26 tahun di masa 81 tahun Indonesia, menjadikan Ombudsman RI tetap sebagai watchdog persuasif namun mampu memberikan pengaruh moral kepada penyelenggara negara dan penyelenggara pelayanan publik, agar penyelenggara pelayanan publik benar-benar melayani dan memenuhi kebutuhan dasar publik bagi masyarakat Indonesia secara merata, setara dan tanpa maladministrasi. Semoga!