DARI LAPORAN MASYARAKAT HINGGA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI: MENGENAL PERAN OMBUDSMAN RI JAWA TIMUR

Senin, 23 November 2026 - Nurul Istiamuji

Pelayanan publik menjadi salah satu aspek penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai persoalan, mulai dari penundaan pelayanan, penyimpangan prosedur, hingga penyalahgunaan wewenang. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan untuk memastikan pelayanan publik berjalan sebagaimana mestinya serta tidak merugikan masyarakat.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui Perwakilan Provinsi Jawa Timur, fungsi pengawasan tersebut dijalankan di wilayah Jawa Timur, salah satunya melalui penerimaan dan penanganan laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Selain itu, Ombudsman juga melaksanakan pemeriksaan laporan serta berbagai upaya pencegahan untuk mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik. Pelaksanaan tugas dan kewenangan tersebut berlandaskan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam menangani laporan masyarakat, Ombudsman terlebih dahulu melakukan proses penerimaan dan verifikasi laporan yang mencakup persyaratan formil dan materiil. Verifikasi formil bertujuan memastikan kelengkapan persyaratan administratif, sedangkan verifikasi materiil dilakukan untuk menelaah substansi permasalahan dan memastikan kesesuaiannya dengan kewenangan Ombudsman. Laporan yang memenuhi ketentuan selanjutnya dapat diproses ke tahap pemeriksaan. Proses ini meliputi penelaahan dokumen, pendalaman kronologi, permintaan keterangan, hingga klarifikasi kepada pihak-pihak terkait. Hasil pemeriksaan tersebut menjadi dasar dalam menentukan tindak lanjut sesuai dengan kewenangan Ombudsman.

Tidak hanya berfokus pada penyelesaian laporan masyarakat, Ombudsman RI juga menjalankan fungsi pencegahan melalui program Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada tahun 2026, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur melaksanakan rangkaian penilaian terhadap 36 pemerintah daerah, yang terdiri atas 35 pemerintah kabupaten/kota dan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Penilaian juga dilakukan terhadap sejumlah instansi vertikal, seperti Kepolisian Resor, Kantor Pertanahan, dan Kantor Imigrasi. Pelaksanaannya dilakukan pada unit pelayanan yang telah ditentukan sebagai lokus penilaian dengan memperhatikan berbagai aspek, mulai dari input, proses, output, hingga pengelolaan pengaduan. Pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan turut menjadi bagian yang diperhatikan dalam proses penilaian. Hasil akhirnya dituangkan dalam bentuk Opini Ombudsman RI yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi kekurangan serta melakukan perbaikan kualitas pelayanan.

Dalam mendukung pelaksanaan tugas tersebut, mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Farida Sifa'ul Fatchiyyah, turut memperoleh kesempatan untuk melaksanakan kegiatan magang di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Selama menjalankan kegiatan magang, keterlibatannya difokuskan pada dukungan pekerjaan administratif di Keasistenan Pemeriksaan. Kegiatan tersebut mencakup pengecekan dan penataan dokumen laporan masyarakat, membantu penyiapan dokumen dalam tahapan pemeriksaan, termasuk Surat Pemberitahuan Dimulainya Pemeriksaan (SPDP) dan Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD), serta melakukan rekapitulasi dan pengelolaan data laporan. Seluruh kegiatan dilaksanakan berdasarkan arahan dan pendampingan asisten Ombudsman yang bertugas.

Melalui keterlibatan tersebut, Farida memperoleh pengalaman langsung mengenai proses penanganan laporan masyarakat, mulai dari pentingnya kelengkapan dokumen hingga ketelitian administrasi dalam mendukung tahapan pemeriksaan. Pengalaman ini juga menjadi sarana penerapan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam memahami praktik pengawasan, akuntabilitas, dan penyelenggaraan pelayanan publik. Kontribusi mahasiswa tersebut merupakan bentuk dukungan terhadap pekerjaan kelembagaan, tanpa mengambil alih kewenangan pemeriksaan yang dimiliki Ombudsman.

Motto Ombudsman RI, "Melayani Tanpa Pamrih, Mengawasi Tanpa Berpihak", mencerminkan semangat dalam

menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat sekaligus pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik secara profesional dan tidak memihak. Melalui penanganan laporan masyarakat dan program penilaian maladministrasi, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur terus berupaya mengawal hak masyarakat atas pelayanan publik. Pengawasan yang berkelanjutan, disertai evaluasi dan perbaikan dari penyelenggara layanan, diharapkan dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pengawasan Ombudsman diharapkan tidak hanya menjadi sarana penyelesaian permasalahan pelayanan publik, tetapi juga mendorong perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.