

# MEMBANGUN BUDAYA HUKUM DI INDONESIA: PERAN PENTING OMBUDSMAN RI DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 24 Juli 2024 - Anita Widyaning Putri

Indonesia sebagai negara hukum, berupaya mewujudkan cita-cita bangsa sebagaimana tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu pilar penting dalam membangun negara hukum adalah budaya hukum yang kuat. Budaya hukum merupakan sikap dan perilaku masyarakat yang menghormati, menaati, dan menegakkan hukum. Untuk membangun budaya hukum yang kuat, diperlukan peran aktif dari berbagai pihak, termasuk pemerintah dan lembaga pengawas. Salah satu lembaga pengawas yang memiliki peran penting dalam membangun budaya hukum di Indonesia adalah Ombudsman Republik Indonesia (ORI).

## Peran Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman RI merupakan lembaga negara independen yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman RI memiliki kewenangan untuk menerima dan memeriksa laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Maladministrasi adalah penyimpangan dari tata cara pelayanan publik yang baik, seperti penundaan yang tidak wajar, penolakan yang tidak beralasan, pungutan liar, dan perilaku tidak sopan.

Ombudsman RI memiliki strategi pengawasan yang komprehensif untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip good governance. Strategi tersebut meliputi: Preventif: Melakukan sosialisasi dan edukasi kepada penyelenggara dan masyarakat tentang pentingnya budaya hukum dan pelayanan publik yang baik. Kuratif: Menerima dan memeriksa laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi. Ombudsman RI memiliki kewenangan untuk merekomendasikan kepada penyelenggara layanan publik untuk memperbaiki maladministrasi yang terjadi. Koreksi: Menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman RI dan melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik.

## Kontribusi Ombudsman dalam Membangun Budaya Hukum

Melalui kewenangan pengawasan tersebut, Ombudsman RI memberikan kontribusi yang signifikan dalam membangun budaya hukum di Indonesia. Berikut adalah beberapa kontribusi penting Ombudsman RI. Meningkatkan Kesadaran Hak Masyarakat: Ombudsman RI menerima laporan dari masyarakat yang merasa dirugikan dalam pelayanan publik. Melalui laporan tersebut, masyarakat menjadi lebih sadar tentang hak-haknya dan tata cara pelayanan yang baik. Mendorong Transparansi dan Akuntabilitas: Ombudsman RI membuka akses informasi publik tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, masyarakat dapat memantau kinerja penyelenggara layanan publik dan meminta pertanggungjawaban atas pelayanan yang diberikan. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Ombudsman RI memberikan rekomendasi perbaikan kepada penyelenggara layanan publik yang melakukan maladministrasi. Rekomendasi tersebut mendorong penyelenggara layanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat. Memberdayakan Masyarakat: Ombudsman RI memberikan ruang bagi masyarakat untuk melaporkan dugaan maladministrasi. Dengan demikian, masyarakat merasa dilibatkan dalam proses pengawasan pelayanan publik dan memiliki peran aktif dalam membangun budaya hukum.

## Kesimpulan

Ombudsman Republik Indonesia memainkan peran penting dalam membangun budaya hukum di Indonesia melalui pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui kewenangannya untuk menerima dan memeriksa laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi, ORI meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak-haknya, mendorong transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan memberdayakan masyarakat. Dengan terus memperkuat peran Ombudsman RI dan mendorong sinergi dengan berbagai pihak, Indonesia dapat mewujudkan cita-cita sebagai negara hukum yang kuat dan menjunjung tinggi budaya hukum. (\*)