MENGAPA OMBUDSMAN PENTING BAGI PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 19 Agustus 2026 - Nurul Istiamuji

"Ombudsman" merupakan bahasa Skandinavia kuno yang artinya perwakilan. Ombudsman sendiri merupakan satu-satunya lembaga yang bertugas melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Jika melihat sejarahnya, Ombudsman RI yang kita kenal sekarang merupakan salah satu anak kandung yang lahir dari reformasi Indonesia tahun 1998. Sebelum terjadinya reformasi, banyak terjadi praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Kondisi inilah yang akhirnya melahirkan Komisi Ombudsman Nasional (KON) yang dibentuk dan didirikan pada tahun 2000.

Kemudian, untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenangnya, Komisi Ombudsman Nasional memerlukan adanya undang-undang. Oleh karena itu, pada tahun 2008 diterbitkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Setelah berlakunya undang-undang tersebut, Komisi Ombudsman Nasional resmi berubah nama menjadi Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman RI membentuk kantor perwakilan di daerah. Salah satunya adalah Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo yang terbentuk pada tahun 2013. Di Provinsi Gorontalo sendiri, masih banyak masyarakat yang salah kaprah dan beranggapan bahwa Ombudsman merupakan nama seseorang, bukan nama sebuah lembaga negara.

Tidak sampai di situ, masih banyak pula masyarakat yang memperdebatkan tugas dan fungsi Ombudsman, bahkan mempertanyakan sumbangsih Ombudsman dalam peningkatan pelayanan publik. Apakah benar lembaga Ombudsman memiliki dampak pada kualitas pelayanan publik, ataukah malah sebaliknya?

Mari kita ambil salah satu kasus yang dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo.

Pada tanggal 21 April 2026, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo melakukan kegiatan Ombudsman on the Spot di Desa Bohusami, Kecamatan Gentuma Raya, Kabupaten Gorontalo Utara. Kegiatan ini merupakan salah satu cara Ombudsman dalam menjaring laporan masyarakat. Dalam kegiatan tersebut, salah satu anggota masyarakat yang juga merupakan Kepala Desa Bohusami, Bapak Ismet Bakari, mengadukan layanan publik yang ada di desanya.

Berdasarkan penjelasannya, pada tahun 2024 masyarakat di Dusun Soklat Timur, Desa Bohusami, Kecamatan Gentuma Raya, Kabupaten Gorontalo Utara telah melayangkan aduan kepada ULP Kwandang perihal permohonan penggantian infrastruktur kelistrikan yang tidak memadai. Perlu kita ketahui bersama bahwa kondisi infrastruktur kelistrikan, baik berupa tiang maupun kabel listrik yang berada di Dusun Soklat Timur, tidak sesuai dengan standar yang berlaku. Masyarakat tidak bisa menggunakan fasilitas kelistrikan seperti mesin cuci ataupun kulkas. Dalam penyampaiannya, Kepala Desa Bohusami mengeluhkan bahwa Indonesia sudah 81 tahun merdeka, namun masyarakat di Dusun Soklat Timur sampai saat ini belum pernah merasakan listrik yang layak.

Pemberian layanan kelistrikan kepada masyarakat telah diatur dalam undang-undang. Jika kita melihat Pasal 29 Ayat (1) Undang-Undang tentang Cipta Kerja Nomor 6 Tahun 2023, dijelaskan bahwa konsumen (dalam hal ini penerima layanan) berhak mendapat pelayanan yang baik, mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, serta memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar. Dalam pasal yang berbeda, yaitu Pasal 28 Undang-Undang tentang Cipta Kerja Nomor 6 Tahun 2023, juga dijelaskan bahwa masyarakat wajib menerima layanan listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku serta mendapatkan layanan yang sebaik-baiknya.

Dari dua pasal di atas, kita mendapatkan kesimpulan bahwa masyarakat berhak mendapatkan fasilitas infrastruktur kelistrikan yang layak dan memadai.

Berdasarkan laporan tersebut, tim pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo melakukan permintaan keterangan kepada ULP Kwandang dan UP3 Gorontalo. Dalam pemeriksaan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo mendapatkan informasi bahwa aduan yang masuk ke Ombudsman belum pernah tercatat dalam sistem pengaduan ULP Kwandang. Namun, pihak ULP Kwandang akan tetap melakukan pengecekan kondisi infrastruktur listrik secara langsung. Informasi selanjutnya menunjukkan bahwa pihak UP3 Gorontalo telah memasukkan permohonan penggantian infrastruktur kelistrikan di Dusun Soklat Timur dengan jangka waktu 60 hari kalender, terhitung sejak 7 Juli 2026. Untuk memastikan penyelesaian laporan aduan masyarakat secara transparan, pada tanggal 27 Juli 2026 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo menyampaikan perkembangan informasi kepada Pelapor. Dalam kesempatan tersebut, Pelapor mengonfirmasi bahwa pihak PLN sedang melakukan penggantian infrastruktur kelistrikan.

Dari kasus di atas, kita bisa mendapatkan gambaran sederhana tentang bagaimana Ombudsman memiliki dampak yang besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dijelaskan bahwa salah satu tujuan didirikannya Ombudsman adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan di Indonesia di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik. Untuk memenuhi tujuan tersebut, Ombudsman RI selalu bersikap transparan, akuntabel, dan profesional dengan menggunakan pendekatan yang memberikan dampak positif dalam penyelesaian laporan masyarakat tanpa membuat Pelapor maupun Terlapor merasa diperlakukan tidak adil.

Lembaga Ombudsman sendiri bukanlah lembaga yang baru, tetapi bisa dikatakan belum sangat lama hadir. Jadi, tidak heran jika masih banyak masyarakat yang belum tahu dan belum memahami fungsi serta tugas lembaga ini. Hal ini juga yang terjadi di Provinsi Gorontalo. Pada akhirnya, dampak sebuah lembaga tidak selalu diukur dari seberapa sering namanya disebut, melainkan dari seberapa besar manfaat yang dirasakan masyarakat. Ombudsman RI, khususnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo, mungkin belum menjadi lembaga yang paling dikenal, tetapi perannya nyata dalam mengawal pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran masyarakat mengenai fungsi dan kewenangan Ombudsman merupakan langkah penting agar mekanisme pengawasan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal. Sebab, semakin banyak masyarakat yang mengenal Ombudsman, semakin besar pula peluang terciptanya pelayanan publik yang responsif, berintegritas, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

"Di era ketika tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin tinggi, keberadaan Ombudsman menjadi semakin relevan sebagai pengawas eksternal yang mendorong perbaikan berkelanjutan di setiap penyelenggara pelayanan publik."