PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK JEPANG VERSUS INDONESIA

Senin, 23 November 2026 - Nurul Istiamuji

Ketika berkunjung ke Jepang pada akhir Oktober hingga Awal November 2026, saya mengamati pelayanan publiknya mulai saat memasuki hingga meninggalkannya. Mulai dari pintu masuk Jepang melalui Bandara Narita, mengamati pelayanan imigrasi hingga pelayanan bea cukai serta selama berada di Jepang mengamati pelayanan transportasi massalnya.

Secara umum, pelayanan publik sektor transportasi massalnya sudah memuaskan pengguna layanan. Bagi pengguna yang tergolong baru, menggunakan sarana informasi yang tertera cukup informatif baik menyangkut tarif, rute, peta hingga keberadaan petugas dan sarana bagi disabilitas. Transportasi massal yang banyak digunakan adalah sarana kereta bawah (subway) serta bus dalam kota yang terhubung dengan enam stasiun subway.

Pelayanan publik baik yang tercermin dari pelayanan transportasi massal, ternyata tidak diawasi oleh suatu lembaga pengawasan resmi yang berdiri sendiri. Sebagai negara kerajaan, Jepang tidak memiliki lembaga pengawasan pelayanan publik seperti Ombudsman. Pengawasan pelayanan publik dilakukan secara fungsional oleh Jaringan Penasihat Administrasi (Administrative Counselors/Gyosei Sodan'iin) yang dikelola Kementerian Dalam Negeri dan Komunikasi Jepang.

Para penasihat ini sebagian besar adalah warga sipil/swasta terkemuka di masyarakat yang bekerja secara sukarela (semi-resmi) untuk menerima keluhan, masukan, atau pertanyaan dari masyarakat terkait pelayanan instansi pemerintah pusat. Mereka membantu menjembatani komunikasi antara warga dan birokrasi, serta meneruskan masalah ke instansi terkait jika diperlukan.

Penanganan keluhan pada masyarakat lokal ditangani oleh pemerintah daerah. Beberapa pemerintah daerah atau kota di Jepang (seperti Kawasaki City) pernah atau memiliki sistem penanganan keluhan (grievance system) atau badan pengawas lokal yang berfungsi mirip ombudsman untuk menyelidiki persoalan administratif tingkat kota. Di institusi tertentu seperti universitas riset atau lembaga independen di Jepang (contohnya Okinawa Institute of Science and Technology / OIST), terdapat Ombuds Office yang menangani konflik kerja, pelecehan, atau masalah internal secara rahasia dan independen.

Secara hukum, penyelesaian keluhan terhadap tindakan pemerintah di Jepang umumnya disalurkan melalui Sistem Keberatan Administratif (Administrative Appeal System), Litigasi Perkara Administrasi (Administrative Case Litigation System) melalui pengadilan. Sedangkan perlindungan hak-hak asasi manusia dalam pelayanan publik di Jepang menjadi kewenangan Kementerian Kehakiman Jepang.

Perbandingan sistem pengawasan pelayanan publik antara Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dan sistem di Jepang terletak pada perbedaan struktur kelembagaan. Indonesia memiliki lembaga negara independen khusus, sementara Jepang menggunakan sistem jaringan penasihat sukarela di bawah kementerian dan pemerintah daerah.

Dari segi bentuk kelembagaan, di Indonesia memiliki lembaga negara mandiri yang bersifat independen dan tidak berada di bawah pemerintah/eksekutif, sedangkan di Jepang tidak ada lembaga ombudsman nasional Tunggal melainkan dijalankan oleh Penasihat Administrasi di bawah Kementerian Dalam Negeri dan Komunikasi (MIC) serta unit pengawas di tingkat kota.

Dari segi pelaksana tugas, di Indonesia dikenal Komisioner Ombudsman dan Asisten Ombudsman yang bekerja secara profesional yang digaji negara secara penuh waktu. Sedangkan di Jepang, pengawasan dijalankan oleh tokoh masyarakat

atau warga sipil terkemuka yang ditunjuk secara sukarela (Administrative Counselors) dan tidak digaji penuh (hanya penggantian biaya operasional).

Dari segi kewenangan dan kekuatan hukum, di Indonesia dapat melakukan investigasi atas prakarsa sendiri, memanggil pejabat, hingga mengeluarkan Rekomendasi yang wajib dilaksanakan. Sedangkan di Jepang, kewenangan dijalankan bersifat persuasif, mediasi, dan konsultatif. Penasihat menyampaikan keluhan warga kepada instansi terkait tanpa wewenang memaksa secara hukum.

Dari segi jangkauan pengawasan, Ombudsman di Indonesia meliputi pengawasan terhadap seluruh penyelenggara pelayanan publik, termasuk instansi pusat, daerah, BUMN/BUMD, hingga badan swasta yang dibiayai APBN/APBD. Sedangkan di Jepang, Penasihat MIC fokus pada layanan pemerintah pusat. Layanan pemerintah daerah ditangani terpisah oleh sistem keluhan kota (city grievance system).

Pendekatan hukum dan pengawasan, sistem di Indonesia mengadopsi model ombudsman klasik (Skandinavia). Lembaga ini berfungsi sebagai pengawas eksternal yang menjaga agar birokrasi patuh pada hukum dan bebas dari maladministrasi. Budaya hukum di Indonesia juga banyak diilhami dari budaya hukum Belanda, maka literatur hukum Belanda banyak di adopsi di Indonesia. Apalagi di Kerajaan Belanda juga terdapat Ombudsman Belanda yang bekerja sama dengan Ombudsman Indonesia untuk kegiatan kinerja pengawasan.

Pendekatan harmoni dan mediasi sosial, budaya birokrasi Jepang lebih mengutamakan penyelesaian masalah secara kekeluargaan dan musyawarah sebelum masuk ke jalur sengketa formal. Kehadiran tokoh masyarakat sebagai penasihat memudahkan warga menyampaikan keluhan tanpa merasa terintimidasi oleh birokrasi. Apalagi Jepang sudah dikenal menonjol dengan kualitas layanan yang prima serta pemanfaatan teknologi informasi.