OMBUDSMAN GORONTALO EDUKASI MAHASISWA KKN

Kamis, 25 Juni 2026 - gorontalo

RRI.CO.ID,Gorontalo - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Gorontalo terus berupaya meningkatkan pemahaman masyarakat, khususnya kalangan akademisi dan generasi muda, mengenai pentingnya pengawasan pelayanan publik.

Salah satu upaya tersebut dilakukan melalui kegiatan pengenalan tugas pokok dan fungsi Ombudsman kepada peserta Kuliah Kerja Nyata (KKN) Universitas Ichsan Gorontalo yang berlangsung pada Kamis (18/6/2026).

Kegiatan tersebut dihadiri oleh enam mahasiswa peserta KKN, yang terdiri atas lima mahasiswa dari Program Studi Ilmu Manajemen dan satu mahasiswa dari Program Studi Ilmu Pemerintahan. Dalam suasana diskusi yang interaktif, Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Gorontalo, Muslimin B. Putra, memaparkan sejarah, tugas, fungsi, serta kewenangan Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Pada awal pemaparannya, Muslimin menjelaskan bahwa istilah Ombudsman berasal dari Bahasa Swedia yang berarti "wakil sah dari rakyat".

Menurutnya, secara historis keberadaan Ombudsman lahir sebagai institusi yang mewakili kepentingan masyarakat dalam menyampaikan berbagai keluhan dan pengaduan kepada pemerintah. Pada masa itu, konsep lembaga perwakilan rakyat seperti parlemen belum berkembang sebagaimana yang dikenal saat ini.

"Ombudsman berasal dari Bahasa Swedia yang berarti wakil sah dari rakyat. Mungkin saat itu keberadaan parlemen sebagai wakil rakyat belum dikenal sehingga Ombudsman memiliki peran penting sebagai lembaga yang membantu menyelesaikan berbagai keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan," jelas Muslimin.

Ia menambahkan bahwa perkembangan sistem pemerintahan modern kemudian dipengaruhi oleh teori Trias Politica yang diperkenalkan oleh filsuf Prancis, Montesquieu, pada abad ke-18. Teori tersebut membagi kekuasaan negara menjadi tiga cabang utama, yakni legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Meski demikian, Ombudsman tetap hadir sebagai lembaga pengawas yang berfungsi memastikan pelayanan publik berjalan sesuai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

Dalam kesempatan itu, Muslimin juga mengulas sejarah perkembangan Ombudsman di Indonesia. Ia menjelaskan bahwa lembaga Ombudsman pertama kali diperkenalkan pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid atau Gus Dur melalui pembentukan Komisi Ombudsman Nasional (KON) pada tahun 2000. Pembentukan lembaga tersebut merupakan langkah penting dalam memperkuat pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik serta mendorong terciptanya pemerintahan yang bersih dan akuntabel.

"Pada tahun 2008, Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia setelah diterbitkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Sejak saat itu, Ombudsman memiliki dasar hukum yang lebih kuat dalam menjalankan tugas dan kewenangannya," ujar Muslimin.

Ia menambahkan bahwa penggunaan istilah "Ombudsman" tetap dipertahankan dalam nama lembaga untuk menjaga semangat dan kesamaan identitas dengan lembaga sejenis di berbagai negara. Beberapa negara seperti Australia menggunakan nama Commonwealth Ombudsman, sementara negara lain seperti Papua Nugini dan Thailand juga menggunakan istilah Ombudsman dalam kelembagaannya. Berbeda dengan Malaysia yang memilih menggunakan istilah dalam Bahasa Melayu, yaitu Biro Pengaduan Awam.

Lebih lanjut, Muslimin menjelaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas utama mengawasi

penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, maupun pihak lain yang diberikan tugas menyelenggarakan pelayanan publik. Pengawasan tersebut dilakukan untuk memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas, adil, transparan, dan bebas dari praktik maladministrasi.

Menurutnya, salah satu tugas penting Ombudsman adalah menerima laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tugas ini dilaksanakan oleh Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). Melalui unit tersebut, setiap laporan masyarakat akan diterima, diverifikasi, dan dianalisis untuk memastikan apakah laporan tersebut memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti.

"Ketika masyarakat merasa dirugikan oleh pelayanan publik yang tidak sesuai prosedur, terjadi penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, ataupun bentuk maladministrasi lainnya, maka mereka dapat menyampaikan laporan kepada Ombudsman," terang Muslimin.

Selain menerima laporan, Ombudsman juga memiliki tugas melakukan pemeriksaan substansi terhadap laporan dugaan maladministrasi yang masuk. Tugas tersebut dilaksanakan oleh Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan. Unit ini bertanggung jawab melakukan investigasi, klarifikasi, serta penelusuran fakta guna memperoleh gambaran yang objektif terkait laporan yang disampaikan masyarakat.

Tidak hanya itu, Ombudsman juga memiliki kewenangan melakukan investigasi atas prakarsa sendiri tanpa harus menunggu adanya laporan masyarakat. Kewenangan ini memungkinkan Ombudsman untuk bertindak proaktif apabila menemukan indikasi maladministrasi yang berpotensi merugikan masyarakat luas.

Dalam menjalankan tugas pengawasannya, Ombudsman diberikan sejumlah kewenangan oleh negara. Muslimin menjelaskan bahwa kewenangan tersebut meliputi meminta keterangan kepada pelapor, terlapor, maupun pihak-pihak terkait lainnya. Ombudsman juga berwenang meminta klarifikasi serta salinan dokumen yang diperlukan dari instansi yang dilaporkan guna memperoleh informasi yang akurat dan lengkap.

Selain itu, Ombudsman dapat memeriksa berbagai keputusan administrasi, surat-menyurat, maupun dokumen lain yang berkaitan dengan laporan masyarakat. Bahkan, apabila diperlukan, Ombudsman dapat melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak terkait lainnya untuk memberikan keterangan yang dibutuhkan dalam proses pemeriksaan.

"Kewenangan tersebut diberikan agar Ombudsman dapat menjalankan tugasnya secara efektif dalam memastikan setiap laporan masyarakat diperiksa secara objektif, profesional, dan independen," kata Muslimin.

Dalam sesi diskusi, Muslimin juga menjelaskan mekanisme penyelesaian laporan yang dilakukan oleh Ombudsman. Salah satu pendekatan yang sering digunakan adalah mediasi dan konsiliasi. Kedua metode tersebut bertujuan membantu para pihak menemukan solusi atas permasalahan yang terjadi tanpa harus melalui proses hukum yang panjang.

Menurutnya, terdapat perbedaan mendasar antara mediasi dan konsiliasi. Dalam mediasi, keputusan atau kesimpulan penyelesaian masalah berasal dari kesepakatan kedua belah pihak yang bersengketa. Ombudsman hanya berperan sebagai fasilitator yang membantu proses dialog dan komunikasi agar tercapai kesepakatan bersama.

Sementara itu, dalam konsiliasi, Ombudsman memiliki peran yang lebih aktif. Kesimpulan maupun keputusan penyelesaian sengketa diinisiasi oleh Ombudsman berdasarkan hasil pemeriksaan dan pertimbangan yang dilakukan terhadap permasalahan yang terjadi.

"Kalau mediasi, hasil akhirnya berasal dari kesepakatan para pihak. Sedangkan dalam konsiliasi, Ombudsman dapat

memberikan inisiatif solusi berdasarkan fakta dan kondisi yang ditemukan selama proses pemeriksaan," jelasnya.

Melalui kegiatan pengenalan ini, Ombudsman Gorontalo berharap para mahasiswa dapat memahami peran strategis lembaga tersebut dalam mengawasi pelayanan publik serta mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Sebagai agen perubahan di tengah masyarakat, mahasiswa diharapkan mampu menjadi penyambung informasi kepada masyarakat mengenai hak-hak warga negara dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas.

Kegiatan ini juga menjadi sarana pembelajaran bagi mahasiswa untuk mengenal lebih dekat mekanisme pengawasan pelayanan publik, proses penanganan laporan masyarakat, serta pentingnya partisipasi masyarakat dalam mengawal penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Dengan semakin meningkatnya pemahaman generasi muda terhadap fungsi dan kewenangan Ombudsman, diharapkan kesadaran masyarakat untuk melaporkan dugaan maladministrasi juga semakin meningkat. Pada akhirnya, hal tersebut akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik serta penguatan prinsip-prinsip good governance di Indonesia, khususnya di Provinsi Gorontalo.