

# PERAN OMBUDSMAN DAN PERLINDUNGAN HAK WARGA NEGARA

Minggu, 21 Desember 2025 - kepbabel

Dalam negara hukum yang demokratis, perlindungan terhadap hak-hak masyarakat merupakan salah satu prinsip penting. Sebagai lembaga negara independen, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) berperan penting untuk menjamin akuntabilitas dan keadilan dalam pelayanan publik.

Namun, dalam praktiknya masih sering dijumpai penyimpangan administrasi yang merugikan kepentingan masyarakat, dikenal dengan malaadministrasi. Malaadministrasi seperti penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, diskriminasi, hingga penyimpangan prosedur, berpotensi mengikis kepercayaan publik terhadap negara dan melemahkan perlindungan hak-hak warga negara.

Di Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia memiliki mandat konstitusional untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara maupun swasta yang diberi tugas tertentu oleh negara. Peran Ombudsman sangat penting, tidak hanya menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat, tetapi juga dalam mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji secara lebih mendalam peran Ombudsman dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat, mekanisme kerja yang dijalankan dalam menangani malaadministrasi, serta tantangan yang dihadapi dalam melaksanakan fungsi pengawasan tersebut. Dengan memahami peran ini, diharapkan masyarakat semakin sadar akan haknya serta mengetahui langkah yang dapat diambil ketika mengalami ketidakadilan administratif.

## Dasar Hukum dan Kewenangan Ombudsman

Keberadaan Ombudsman di Indonesia memiliki kerangka hukum yang kuat sebagai bagian dari upaya untuk membangun pemerintahan yang bersih dan melindungi hak-hak masyarakat atas penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas. Dasar hukum utama yang mengatur Ombudsman adalah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Selain itu, pengaturannya juga terkait erat dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan yang baik sebagaimana tercermin dalam berbagai peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik.

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara, pemerintahan, BUMN, BUMD, maupun badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Dengan kata lain, Ombudsman memiliki cakupan pengawasan luas, meliputi hampir seluruh sektor pelayanan publik yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Tugas dan wewenang Ombudsman diatur lebih lanjut dalam Pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008, antara lain menerima laporan atas dugaan malaadministrasi, melakukan pemeriksaan substansi terhadap laporan, menyampaikan rekomendasi kepada pihak yang dilaporkan dan pihak yang berwenang, melakukan peninjauan atas upaya sendiri terhadap dugaan malaadministrasi.

Selain itu, Ombudsman juga memiliki kewenangan inisiatif untuk melakukan investigasi meskipun tidak ada laporan masyarakat, jika menemukan indikasi kuat terjadinya malaadministrasi. Kewenangan ini menjadi penting untuk menjaga akuntabilitas pelayanan publik, terutama dalam kasus-kasus yang menyangkut kepentingan umum.

Kewenangan Ombudsman bersifat rekomendatif, artinya Ombudsman tidak memiliki kekuasaan untuk memaksa atau menjatuhkan sanksi hukum secara langsung kepada pihak yang melakukan malaadministrasi. Namun, rekomendasi Ombudsman bersifat mengikat secara moral dan administratif, sehingga instansi yang tidak melaksanakan rekomendasi dapat dikenakan pengawasan lebih lanjut oleh lembaga pengawas internal dan eksternal pemerintah.

Dengan dasar hukum. Dan kewenangan tersebut, Ombudsman menjadi garda terdepan dalam perlindungan hak masyarakat terhadap praktik malaadministrasi yang merugikan. Namun efektivitas pelaksanaan kewenangan ini sangat bergantung pada komitmen pemerintah dan kesadaran masyarakat untuk menggunakan mekanisme pengaduan yang tersedia.

## **Peran Ombudsman dalam Perlindungan Hak Masyarakat**

Ombudsman memiliki peranan sentral dalam upaya melindungi hak-hak masyarakat, khususnya dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik yang bebas dari malaadministrasi. Sebagai lembaga negara yang bersifat independen, Ombudsman bertindak sebagai penjaga akuntabilitas administratif sekaligus sebagai saluran resmi bagi masyarakat yang merasa dirugikan akibat pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar hukum dan etika pemerintahan.

Peran pertama yang dijalankan Ombudsman adalah menerima dan menindaklanjuti laporan dugaan malaadministrasi dari masyarakat. Masyarakat yang merasa dirugikan oleh tindakan aparaturnya atau penyelenggara pelayanan publik menyampaikan pengaduannya, yang kemudian diverifikasi dan diproses oleh Ombudsman. Melalui mekanisme ini, masyarakat diberikan akses yang sah dan efektif untuk memperjuangkan hak-haknya yang dilanggar, tanpa harus melalui jalur birokrasi yang rumit.

Selain menindaklanjuti laporan, Ombudsman juga melaksanakan investigasi dan pemeriksaan mendalam. Tidak hanya bertindak reaktif terhadap laporan yang masuk, Ombudsman memiliki kewenangan untuk melakukan investigasi atas inisiatif sendiri jika ditemukan indikasi adanya malaadministrasi yang berdampak luas terhadap kepentingan masyarakat. Dengan melakukan pengumpulan bukti, permintaan keterangan dengan pihak terkait, serta inspeksi lapangan,

Ombudsman berupaya memastikan bahwa setiap tindakan penyelenggara negara yang melanggar prinsip-prinsip administrasi yang baik dapat terungkap secara objektif.

Setelah investigasi selesai dan malaadministrasi terbukti terjadi, Ombudsman memiliki wewenang untuk mengeluarkan rekomendasi kepada instansi atau pejabat yang bersangkutan. Rekomendasi ini bertujuan untuk memulihkan hak masyarakat yang dilanggar, antara lain melalui perbaikan prosedur, pemberian kompensasi, atau mungkin permintaan maaf resmi dari penyelenggara pelayanan publik. Meskipun sifat rekomendasi Ombudsman adalah tidak memaksa secara hukum, namun secara etis dan administratif, rekomendasi tersebut mengikat dan menjadi ukuran akuntabilitas pelayanan publik.

Lebih dari menangani kasus per kasus, Ombudsman juga berperan dalam mendorong perbaikan sistemik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil temuan dari berbagai investigasi yang dilakukan tidak hanya digunakan untuk menyelesaikan permasalahan individual, tetapi juga menjadi bahan masukan bagi instansi terkait untuk memperbaiki regulasi internal, memperbaharui standar operasional prosedur, serta meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam pelayanan publik. Dengan demikian, Ombudsman berkontribusi dalam membangun budaya administrasi negara yang lebih akuntabel dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Selain itu, dalam rangka memperkuat perlindungan hak-hak masyarakat, Ombudsman juga menjalankan fungsi edukatif melalui sosialisasi dan penyuluhan hukum kepada masyarakat. Kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai pengguna pelayanan publik merupakan elemen penting untuk mencegah terjadinya malaadministrasi.

Oleh karena itu, Ombudsman secara aktif melakukan penyebaran informasi, pelatihan, dan kampanye publik agar masyarakat memahami standar pelayanan yang berhak mereka terima dan mengetahui mekanisme yang tersedia untuk memperjuangkan hak tersebut. Melalui upaya ini, Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai pengawas, tetapi juga sebagai pelindung hak-hak dasar warga negara dalam berinteraksi dengan negara.

Perlindungan hak masyarakat dalam praktik malaadministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian integral dari upaya mewujudkan negara hukum yang berkeadilan. Dalam konteks ini, keberadaan Ombudsman menjadi sangat penting sebagai lembaga pengawas yang independen, yang bertugas mengawasi jalannya pelayanan publik dan memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel.

Melalui mekanisme penerimaan laporan, investigasi, pemberian rekomendasi, serta edukasi publik, Ombudsman menjalankan perannya tidak hanya sebagai penyelesai konflik administratif, tetapi juga sebagai agen perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Keberhasilan Ombudsman dalam melindungi hak-hak masyarakat tidak hanya bergantung pada ketegasan lembaga tersebut dalam melaksanakan tugasnya, tetapi juga pada kesadaran masyarakat untuk menggunakan haknya secara aktif dan partisipatif dalam pengawasan pelayanan publik.

Meski demikian, berbagai tantangan tetap dihadapi, seperti rendahnya tingkat kepatuhan terhadap rekomendasi Ombudsman oleh sebagian instansi, keterbatasan kewenangan dalam aspek eksekusi, serta kurangnya kesadaran masyarakat akan keberadaan dan fungsi Ombudsman. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah penguatan, baik dalam bentuk dukungan regulasi maupun peningkatan kolaborasi dengan berbagai instansi.

Oleh Dwi Wulansari

Mahasiswa FH Universitas Pertiba/Program Magang di Ombudsman Babel