# URGENSI PEMERIKSAAN OMBUDSMAN DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE

**Sabtu, 29 November 2025 - kalbar**

Good Governance atau tata Kelola pemerintahan yang baik telah menjadi tuntutan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan saat ini, yang mana Good Governance memiliki konsep manajemen publik dengan prinsip dan bertujuan untuk menciptakan lingkungan pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, bersih, efisien, dan supremasi hukum untuk mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat.

Masyarakat berharap bahwa pelayanan publik yang diberikan dapat berjalan secara efektif, transparan, dan bebas dari Maladministrasi. Namun pada kenyataannya, berbagai bentuk Maladministrasi seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, diskriminatif, Permintaan imbalan (pungutan liar), hingga tidak diberikannya pelayanan sebagaimana mestinya masih sering ditemukan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa pengawasan terhadap pelayanan publik harus semakin diperkuat. Dalam konteks inilah, peran Ombudsman menjadi sangat strategis, khususnya melalui fungsi pemeriksaan Laporan Masyarakat sebagaimana mandat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Memahami Konsep Pemeriksaan Ombudsman

Pemeriksaan Ombudsman bukan sekadar proses administratif semata, tetapi merupakan instrumen penting dan substantif untuk memastikan bahwa hak-hak masyarakat benar-benar dipenuhi oleh penyelenggara dan pelaksana layanan. Oleh karena itu pemeriksaan Ombudsman disebut Pemeriksaan Substantif. Melalui pemeriksaan yang objektif, sistematis, dan terukur, Ombudsman mampu mengidentifikasi akar permasalahan serta mendorong instansi untuk memperbaiki pola kerjanya, dengan menggunakan "Pisau Analis" regulasi dan/atau Standar Operasional Prosedur pelayanan.

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, bahwa dalam Proses Pemeriksaan Ombudsman dimulai dengan Penerimaan dan Verifikasi Laporan yang memenuhi syarat formil dan materiil. Selanjutnya, tahap pemeriksaan laporan yang meliputi pemeriksaan dokumen dan subtantif yang dapat dilakukan dengan permintaan klarifikasi dan pemanggilan pihak-pihak yang bersangkutan, serta pemeriksaan lapangan sebagai upaya mengumpulkan bukti secara komprehensif.

Hasil dari pemeriksaan Ombudsman, akan dituangkan dalam Laporan Hasil Akhir Pemeriksaan dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan dan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang baik untuk menentukan ada atau tidak atau terbukti atau tidak dugaan Maladministrasi oleh penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik. Selain itu, Ombudsman juga dapat memfasilitasi proses mediasi agar penyelesaian berjalan efektif dan berkeadilan bagi semua pihak. Dengan cara ini, pemeriksaan Ombudsman tidak hanya mendeteksi adanya Maladministrasi, tapi juga mendorong penyelesaian masalah secara menyeluruh dan bertanggung jawab, sesuai ketentuan peraturan Ombudsman.

Prinsip Pemeriksaan Ombudsman Objektif, Independen dan Integritas

Pelaksanaan pemeriksaan Ombudsman berpedoman pada prinsip utama yaitu objektif yang menuntut agar setiap tahapan pemeriksaan dilakukan secara adil, berdasarkan fakta dan bukti tanpa memihak kepentingan siapapun, independen yang mengharuskan pemeriksa Ombudsman bekerja secara mandiri tanpa pengaruh atau campur tangan dari pihak manapun sehingga hasil pemeriksaan benar-benar bebas dari tekanan eksternal. Prinsip integritas yang menegaskan pentingnya menjaga komitmen dalam menjalankan tugas, sehingga pemeriksa selalu bertindak jujur, transparan, dan bertanggung jawab sesuai kode etik profesi.

Ketiga prinsip tersebut menjadi landasan yang tak terpisahkan dalam proses pemeriksaan, yang bertujuan menghasilkan keputusan yang tepat dan dapat dipercaya serta memberikan keadilan bagi pelapor dan terlapor. Dengan demikian, penerapan prinsip ini pemeriksaan Ombudsman berlangsung secara transparan, akuntabel, dan bermartabat, sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan dan prinsip Ombudsman.

Melalui pemeriksaan Laporan Maladministrasi secara objektif hingga penetapan korektif dengan penyelesaian yang jelas, Ombudsman memastikan pelayanan publik terlaksana sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta melindungi kepentingan masyarakat. Proses penyelesaian masalah yang transparan dan tuntas ini memperkuat keyakinan masyarakat bahwa pemerintah bertanggung jawab dan berkomitmen memperbaiki kualitas layanan. Dengan demikian, keberadaan Ombudsman turut memperkokoh integritas penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan partisipasi serta kepercayaan publik terhadap instansi penyelenggara negara secara keseluruhan.

Tantangan dalam Pemeriksaan Ombudsman

Dalam pelaksanaannya, pemeriksaan Laporan Ombudsman di menemui tantangan yang cukup kompleks dan beragam. Salah satu kendala adalah wilayah geografis yang luas sehingga sulit dijangkau, terutama daerah terpencil dengan keterbatasan akses komunikasi dan infrastruktur yang memperumit koordinasi dan kecepatan pemeriksaan. Tantangan lain terkadang muncul dari sikap pelapor yang menuntut hasil yang tidak realistis atau merasa kurang puas dengan proses pemeriksaan yang berjalan, yang bisa mempengaruhi objektivitas pemeriksa. Resistensi dari pihak terlapor juga menjadi tantangan signifikan, dimana beberapa instansi atau pejabat enggan bekerja sama atau menolak menerima temuan maladministrasi. Menghadapi tantangan ini, Ombudsman perlu memperkuat independensi dan profesionalisme pemeriksa, meningkatkan komunikasi dan koordinasi lintas lembaga, serta terus mengembangkan inovasi dalam metode pemeriksaan agar pengawasan tetap efektif dan hasilnya dapat diterima dan dijalankan secara optimal.

Peran masyarakat sebagai pengawas eksternal juga sangat penting karena melalui pengaduan dan masukan masyarakat, Ombudsman dapat melakukan pengawasan yang lebih menyeluruh dan responsif. Selain itu, sinergi yang kuat antara pihak terkait akan menciptakan mekanisme pengawasan yang efektif, transparan, dan dapat menghasilkan perbaikan nyata dalam pelayanan publik di Indonesia.

Kontribusi dalam Mewujudkan Good Governance

Urgensi pemeriksaan Ombudsman tercermin kontribusi utama mewujudkan Good Governance. Pertama, pemeriksaan berfungsi sebagai mekanisme deteksi dini terhadap maladministrasi. Pada kenyataannya eberapa persoalan layanan tidak terlaporkan secara internal oleh instansi, salah satunya karena lemahnya sistem pengawasan internal. Dengan adanya laporan masyarakat, Ombudsman dapat mengungkap penyimpangan yang berulang hingga mengeluarkan rekomendasi yang bersifat korektif.

Kedua, pemeriksaan menjadi sarana akuntabilitas eksternal. Setiap instansi pemerintah pada prinsipnya wajib mempertanggungjawabkan keputusan dan tindakannya. Melalui pemeriksaan, Ombudsman memastikan bahwa proses pelayanan dilakukan sesuai standar, prosedur, dan asas-asas pelayanan publik sekaligus menjadi pendorong perubahan budaya kerja birokrasi agar lebih responsif dan transparan. Ketiga, pemeriksaan melindungi dan memulihkan hak-hak masyarakat. Ketika seseorang dirugikan akibat pelayanan yang buruk, menyampaikan laporan kepada Ombudsman memungkinkan adanya solusi tanpa harus menempuh jalur yang panjang, dengan demikian pemeriksaan Ombudsman memperluas akses bagi seluruh masyarakat pengguna layanan.

Pada akhirnya, penguatan peran Ombudsman sangat penting dalam menjaga tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan bertanggung jawab demi kesejahteraan masyarakat. Dengan peran ini, Ombudsman membantu pemerintah meningkatkan kualitas dan akuntabilitas birokrasi sesuai prinsip-prinsip good governance. Dengan demikian, Ombudsman bukan hanya berfungsi sebagai pengawas, tetapi juga sebagai agen perubahan yang penting dalam memperkuat sistem pemerintahan demokratis yang terpercaya dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta Ombudsman sebagai lembaga yang Magistrature of Influence.

Penulis: Fenny Trinovitasari (Calon Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat)