

PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (ORI) SEBAGAI PENGAWAS PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE

(Studi Pada Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat)

Lalu Muhamad Zuhal¹, Slamet Muchsin², Hirshi Anadza³

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas Islam

Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: zuhallalu34@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) sebagai badan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dalam mendukung terwujudnya prinsip-prinsip good governance, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data terdiri dari data primer yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, serta data sekunder yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan NTB menjalankan peran strategis dalam mendukung good governance melalui sepuluh indikator utama, yaitu: partisipasi (mendorong pelibatan masyarakat dalam pengawasan layanan publik), penegakan hukum (mengawasi kepatuhan aturan dan menangani maladministrasi), transparansi (mendorong keterbukaan informasi publik), responsivitas (merespons kebutuhan masyarakat melalui koordinasi dan investigasi), efektivitas dan efisiensi (mendorong perbaikan sistem layanan), akuntabilitas (menuntut pertanggungjawaban layanan). Selain itu, pelaksanaan peran Ombudsman masih menghadapi hambatan internal, seperti keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, dan kapasitas kelembagaan. Hambatan eksternal meliputi rendahnya kesadaran hukum masyarakat serta adanya resistensi dari instansi pemerintah terhadap rekomendasi Ombudsman. Meski demikian, keberadaan Ombudsman RI Perwakilan NTB tetap memberikan kontribusi signifikan dalam mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan akuntabel.

Kata kunci: Ombudsman, pelayanan publik, good governance, pengawasan, Nusa Tenggara Barat

Pendahuluan

Secara esensial, negara memiliki tanggung jawab utama untuk memberikan perlindungan dan mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya. Oleh karena itu, negara berkewajiban menjamin terpenuhinya seluruh hak warga negara, salah satunya melalui penyediaan pelayanan publik (Abbas & Lodan, 2020). Hal ini sejalan dengan pertimbangan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa:

“Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya

dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik”.

Menurut Pasal 1 jo Pasal 2 UU No. 25 tahun 2009, pelayanan publik dipahami sebagai: “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan

sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.”

Penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal menjadi landasan penting dalam mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik atau *Good Governance* (Imantari et al., 2023). Secara umum, *Good Governance* dimaknai sebagai proses pengelolaan pemerintahan yang mencerminkan akuntabilitas, transparansi, penegakan hukum, kesetaraan, daya tanggap, efektif dan efisiensi (Abbas & Lodan, 2020).

Untuk menciptakan pelayanan publik yang baik, maka penyelenggaraannya memerlukan pengawasan (Salsabila Saida et al., 2023). Pengawasan tersebut berperan penting dalam menjamin bahwa pelaksanaan pelayanan publik berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Regina Angelita Br Sebayang, 2021). Berdasarkan urgensi tersebut, dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai lembaga yang bertugas melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Merujuk pada ketentuan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang 37 Tahun 2008, Ombudsman didefinisikan sebagai:

“Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah”

Ombudsman memiliki kantor perwakilan di seluruh provinsi di Indonesia (Solechan, 2018). Pembentukan perwakilan ini bertujuan untuk mendekatkan layanan pengawasan publik kepada masyarakat di tingkat daerah. Selain itu, perwakilan tersebut turut menunjang efektivitas pelaksanaan fungsi, tugas, dan kewenangan Ombudsman di seluruh wilayah Indonesia, karena perwakilan merupakan bagian integral dari Ombudsman RI yang bekerja secara hierarkis sebagai perpanjangan tangan lembaga pusat (Hadijah et al., 2024).

Merujuk pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, “Ombudsman Republik Indonesia memiliki mandat untuk menerima serta menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik”. Sementara itu, Pasal 8 undang-undang yang sama memberikan dasar hukum bagi Ombudsman untuk menjalankan berbagai kewenangan, “seperti melakukan pemeriksaan, meminta keterangan, melaksanakan supervisi, memanggil aparatur penyelenggara layanan publik yang diduga melakukan penyimpangan, serta memberikan rekomendasi penyelesaian laporan, termasuk usulan pemberian ganti rugi dan/atau pemulihan hak kepada pihak yang dirugikan.”

Dengan kewenangan tersebut, Ombudsman memiliki posisi strategis dalam mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), memperkuat praktik demokrasi, menjamin perlindungan Hak Asasi Manusia (HAM), serta berkontribusi dalam upaya pemberantasan korupsi. Pada akhirnya, keberadaan lembaga ini diharapkan mampu menjadi penghubung dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat menuju *welfare society*.

Kendati demikian, walaupun keberadaan Ombudsman telah memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia, realitas menunjukkan bahwa praktik maladministrasi masih terus terjadi dengan angka yang cukup tinggi. Pada tahun 2023, Ombudsman menerima sebanyak 3.587 laporan dari masyarakat terkait dugaan maladministrasi, yang mencakup berbagai bentuk pelanggaran seperti keberpihakan, diskriminasi, konflik kepentingan, dan lain sebagainya.

Kondisi serupa juga terjadi pada Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat

(NTB), yang secara konsisten setiap tahunnya menerima serta menindaklanjuti berbagai laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun 2020 sampai dengan 2023 Ombudsman RI Perwakilan NTB mencatat sebanyak 1771 laporan maladministrasi. Kelompok instansi yang dilaporkan mencakup berbagai lembaga dengan jumlah laporan sebagai berikut: Badan Pertanahan Nasional sebanyak 149 laporan, Badan Swasta/Perorangan 69 laporan, BUMN/BUMD 95 laporan, Instansi Pemerintah/Kementerian 133 laporan, Kejaksaan 22 laporan, Kepolisian 120 laporan, Lembaga Pendidikan Negeri 107 laporan, Lembaga Pendidikan swasta 50 laporan, Lembaga Peradilan 43 laporan, Pemerintah Daerah 837 laporan, Perbankan 41 laporan, Perguruan Tinggi Negeri 8 laporan, Rumah Sakit Pemerintah 45 laporan, dan lain-lain sebanyak 37 laporan. Sementara pada tahun 2024, jumlah laporan masyarakat terkait praktik maladministrasi pada proses pelayanan publik semakin meningkat, bahkan mencapai angka 450 laporan.

Berpijak pada data tersebut, dapat diketahui bahwa praktik maladministrasi masih marak terjadi di Provinsi NTB. Kondisi demikian seakan mengkonfirmasi bahwa pelaksanaan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman di NTB belum berjalan secara optimal. Hal ini tentu tidak dapat dibiarkan sebab akan mencederai hak masyarakat atas pelayanan yang baik dan menghambat terwujudnya *good governance* di NTB.

Dengan pertimbangan latar belakang diatas, maka dengan ini pula peneliti mengangkat penelitian skripsi dengan judul “Peran Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Nusa Tenggara Barat Sebagai Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan *Good Governance*”

Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk pelaksanaan peran Ombudsman RI Perwakilan NTB sebagai badan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dalam mendukung terwujudnya *good governance*?
2. Apa hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan peran Ombudsman RI Perwakilan NTB sebagai badan pengawas penyelenggaraan

pelayanan publik untuk mendukung terwujudnya *good governance*?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bentuk pelaksanaan peran Ombudsman RI Perwakilan NTB sebagai badan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dalam mendukung terwujudnya *good governance*.
2. Menganalisis hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan peran Ombudsman RI Perwakilan NTB sebagai badan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik untuk mendukung terwujudnya *good governance*.

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rintisan pemikiran bagi pengembangan fungsi pengawasan Lembaga Ombudsman;
 - b. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberi sumbangsih dalam rangka perbaikan sistem pengawasan Lembaga Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan rujukan bagi para akademisi yang bergelut dalam bidang ilmu administrasi;
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam memperkuat upaya pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Nusa Tenggara Barat (NTB), khususnya melalui optimalisasi peran Ombudsman RI Perwakilan NTB.

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

1. Menurut Laia (2022), “Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan, pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.”

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 menyebutkan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”
3. Sebayang (2021) “mendefinisikan pengawasan ialah proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.”
4. Bidja (2022) “mengartikan pengawasan sebagai suatu proses pengamatan dari keseluruhan kegiatan dalam organisasi yang mempunyai tujuan menjamin agar keseluruhan sesuai dengan perencanaan yang ditetapkan sebelumnya.”
5. United Nation Development Programme (UNDP), bahwa:
“Tata kelola yang baik didasarkan pada 10 prinsip, yaitu: 1) Partisipasi, yaitu partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta kebebasan berserikat dan berserikat; 2) Negara Hukum, yaitu: hukum harus adil, tanpa perbedaan, diamati dan ditaati. khususnya yang terkait dengan hak asasi manusia; 3) Transparansi, yaitu kebebasan informasi di berbagai institusi sehingga dapat dengan mudah diidentifikasi oleh publik; 4) *Responsiveness*, yaitu proses yang dilakukan oleh masing-masing institusi harus bertujuan untuk memberikan dukungan; 5) Sejalan dengan konsensus, yaitu sebagai perantara dari upaya-upaya yang ingin dicapai; 6) Kesenjangan dalam pemberian kesempatan yang sama bagi laki-laki dan perempuan dalam upaya meningkatkan kualitas hidup; 7) Efisiensi dan efektivitas, yaitu semua proses dan kelembagaan yang difokuskan untuk mencapai apa yang dibutuhkan dan sesuai dengan sumber daya yang tersedia; 8)

Akuntabilitas, yaitu pengambil keputusan harus mempertanggungjawabkan kepada publik sesuai dengan keputusan yang telah disepakati; 9) Visi strategis adalah bahwa para pemimpin dan masyarakat harus melakukan upaya yang luas dan jangka panjang untuk melaksanakan pemerintahan dan pembangunan manusia, memahami berbagai aspek kehidupan manusia; 10) Terinterkoneksi, yaitu, kebijakan penguatan dan yang terkait dengannya dan tidak dapat otonom.”

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif, yang oleh Sugiyono (2011) didefinisikan sebagai “jenis metode yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena dalam konteks alaminya, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama.” Pemilihan metode ini dianggap paling sesuai karena sejalan dengan karakteristik permasalahan yang diteliti.

Fokus Penelitian

Dalam studi ini, fokus diarahkan pada bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dalam mendukung implementasi prinsip-prinsip good governance, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam menjalankan peran tersebut.

Situs dan Latar Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilaksanakan, dalam hal ini memperoleh data dan informasi terkait permasalahan yang akan diteliti. Penentuan lokasi sangatlah penting karena terkait dengan erat dengan objek penelitian atau bahkan objek penelitian itu sendiri. Terkait dengan hal tersebut, maka penelitian ini dilakukan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan NTB yang beralamat di Jl. Majapahit No.2, Mataram, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat.

Sumber Data

1. Data Primer
“Sumber primer yaitu sumber data yang memberikan data langsung tanpa perantara”

(Moleong, 2001). Adapun yang menjadi data primer sekaligus objek penelitian adalah anggota Ombudsman RI Perwakilan NTB. Sesuai dengan permasalahan untuk menemukan jawaban dari penelitian ini, maka penelitian ini mewawancarai 6 (enam) orang yaitu: 1 orang Kepala perwakilan, 3 orang Kepala Keasistenan dan 2 orang Asisten Anggota Ombudsman RI perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB).

2. Data sekunder
Sumber sekunder yaitu dari buku-buku, catatan, dokumen-dokumen, jurnal dan karya-karya yang ditulis oleh orang lain yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Data tersebut akan digunakan dan dijadikan sebagai data pendukung untuk mengisi kelengkapan bahan tulis.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa metode berikut:

- a. Wawancara
Peneliti melakukan wawancara mendalam yang difokuskan pada isu-isu tertentu bersama informan terpilih guna memperoleh data yang relevan. Jenis wawancara yang diterapkan bersifat tidak terstruktur, artinya tidak menggunakan pedoman pertanyaan yang kaku atau formal. Pendekatan ini memungkinkan informasi yang dikumpulkan mencakup berbagai dimensi penting yang berkaitan dengan topik penelitian.
- b. Observasi
Pengamatan dilakukan secara langsung dengan memanfaatkan indera penglihatan dan pendengaran untuk mencermati objek yang sedang diteliti. Dalam hal ini, peneliti menggunakan pendekatan observasi pasif, yaitu peneliti hadir di lokasi namun tidak terlibat secara aktif dalam kegiatan subjek yang diamati. Observasi dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung, tergantung pada kondisi di lapangan.
- c. Dokumentasi
Metode dokumentasi digunakan untuk mengakses data sekunder yang mendukung dan memperkuat temuan penelitian. Data

dikumpulkan melalui pencatatan terhadap dokumen-dokumen yang relevan dengan objek studi. Sumber dokumentasi mencakup dokumen administratif, keputusan resmi, ketetapan lembaga, serta berbagai arsip dan informasi lain yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang dilaksanakan secara sistematis oleh peneliti.

- 1) Reduksi Data
Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan dalam jumlah yang cukup besar terlebih dahulu dicatat secara rinci oleh peneliti. Selanjutnya, dilakukan proses seleksi dan penyederhanaan dengan cara merangkum serta mengidentifikasi informasi yang dianggap paling relevan dan signifikan. Hasil reduksi ini membantu peneliti memperoleh fokus yang lebih jelas mengenai aktivitas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat.
- 2) Penyajian Data
Setelah melalui proses reduksi, data disusun dan disajikan dalam bentuk yang sistematis agar mudah dipahami. Peneliti menyajikan data tersebut melalui uraian deskriptif dan juga dengan bantuan tabel-tabel atau tabulasi untuk memperjelas informasi yang telah dikumpulkan.
- 3) Penarikan Kesimpulan
Informasi yang telah diolah dan disajikan dalam bentuk narasi digunakan oleh peneliti untuk merumuskan kesimpulan. Kesimpulan ini difokuskan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah dirancang sejak awal studi dilakukan.

Keabsahan Data

Keabsahan data bertujuan untuk memastikan bahwa temuan dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Uji keabsahan ini mencakup empat aspek: *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

1. Credibility (kredibilitas)

Mengacu pada kepercayaan terhadap hasil penelitian, yang dapat dicapai melalui beberapa teknik (Sugiyono, 2013):

- a. Perpanjangan Pengamatan
Dilakukan dengan meningkatkan frekuensi interaksi dengan informan dan memperpanjang waktu observasi dalam kondisi alami, agar hubungan yang terbangun menjadi lebih terbuka dan data yang diperoleh lebih valid.
 - b. Meningkatkan ketekunan
Peneliti secara cermat dan terus-menerus mengamati serta memverifikasi data, didukung dengan referensi literatur dan dokumentasi yang relevan, seperti jurnal dan hasil observasi lapangan, termasuk bahan mengenai Ombudsman dan prinsip good governance.
 - c. Triangulasi
Validasi data dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber, metode, dan waktu pengumpulan data yang berbeda (misalnya wawancara dikonfirmasi dengan observasi dan dokumentasi).
 - d. Analisis Kasus Negatif
Peneliti mencari data yang bertentangan untuk menguji konsistensi temuan. Dalam penelitian ini, tidak ditemukan data yang menyimpang karena belum ada studi sejenis sebelumnya.
 - e. Menggunakan Bahan Referensi
Dokumentasi dan foto-foto dari lapangan digunakan sebagai bukti pendukung untuk memperkuat data penelitian terkait peran Ombudsman NTB.
 - f. Member Check
Peneliti kembali kepada informan untuk mengonfirmasi data dan penafsirannya. Validitas diperoleh jika informan menyetujui hasil interpretasi peneliti, dibuktikan dengan tanda tangan sebagai bentuk persetujuan.
2. Transferability (Keteralihan)
Transferability berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks lain. Peneliti menyajikan data secara rinci, sistematis, dan transparan agar hasilnya dapat dipahami dan digunakan dalam situasi sosial yang berbeda. Validitas eksternal ini bergantung pada pengguna temuan tersebut (Sugiyono, 2013).
 3. Dependability (Ketergantungan)
Uji *dependability* dilakukan dengan mengevaluasi keseluruhan proses penelitian melalui audit, mulai dari perumusan masalah hingga pelaporan hasil. Dalam hal ini, peneliti dan

pembimbing bersama-sama melakukan audit terhadap seluruh tahapan untuk menjamin konsistensi dan tanggung jawab proses penelitian (Sugiyono, 2013).

4. Confirmability (Kepastian)

Confirmability menguji keterkaitan antara hasil dan proses penelitian. Jika hasil mencerminkan proses yang dijalankan secara objektif, maka standar confirmability telah tercapai. Evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana peran Ombudsman NTB dalam mengawasi pelayanan publik mendukung prinsip good governance.

Pembahasan

A. Peran Ombudsman RI Perwakilan NTB sebagai badan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dalam mendukung terwujudnya *good governance*

Pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan suatu konsep yang menuntut pemerintahan untuk menjalankan tugasnya dengan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, keadilan, dan efektivitas. Konsep ini mengedepankan pentingnya penyelenggaraan negara yang mengutamakan kepentingan publik, dengan memperhatikan hak asasi manusia, keberlanjutan pembangunan, serta keadilan sosial. Dalam praktiknya, Maryam (2016) menyatakan bahwa *good governance* tidak hanya mencakup pengambilan keputusan yang tepat, tetapi juga menjamin bahwa keputusan tersebut dapat dipertanggungjawabkan dan tidak merugikan masyarakat. Oleh karena itu, tata kelola pemerintahan yang baik menjadi salah satu kunci utama dalam mencapai kesejahteraan dan kemajuan negara.

Menurut Nurhidayat (2023) dengan mengutip UNDP, terdapat beberapa indikator utama yang menjadi landasan bagi penerapan *good governance*, antara lain: partisipasi publik, penegakan hukum, akuntabilitas, responsivitas, visi strategis, efektivitas dan efisiensi, kesetaraan dan terkoneksi. Indikator-indikator ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang tidak hanya memberikan pelayanan publik yang berkualitas, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta transparan dalam setiap langkah kebijakan yang diambil. Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut, diharapkan tercipta pemerintahan yang tidak hanya

efektif dalam mencapai tujuan pembangunan, tetapi juga adil, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah (Nurhidayat, 2023).

Ombudsman Republik Indonesia berperan sebagai lembaga pengawas eksternal yang sangat penting dalam memastikan bahwa prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai lembaga yang independen, Ombudsman memiliki tugas utama untuk mengawasi, menindaklanjuti, dan memberikan rekomendasi terhadap praktik maladministrasi dalam pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk mengawasi setiap lembaga penyelenggara negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya, serta untuk menyelesaikan laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi yang merugikan hak-hak warga negara.

Pada penelitian ini, peneliti mencoba menganalisis peran Ombudsman RI Perwakilan NTB sebagai badan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dalam mendukung terwujudnya *good governance*. Indikator utama yang menjadi landasan merujuk pada *good governance* yang digagas oleh UNDP, yang antara lain meliputi: partisipasi publik, transparansi, penegakan hukum, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, serta responsivitas.

1. Partisipasi Publik

Partisipasi publik merupakan salah satu indikator utama *good governance*. Oleh UNDP, partisipasi bermakna “*all men and women should have a voice in decision-making, either directly or through legitimate intermediate institutions that represent their intention. Such broad participation is built on freedom of association and speech, as well as capacities to participate constructively*” (Graham, 2003).

Partisipasi publik dalam konteks tata kelola pemerintahan yang baik mencakup keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi kebijakan publik. Prinsip ini menekankan bahwa warga negara memiliki hak dan kewajiban untuk turut serta menentukan arah dan isi kebijakan yang berdampak langsung terhadap kehidupan mereka. Dengan adanya partisipasi, pemerintah tidak hanya bertindak

sebagai pengambil keputusan tunggal, tetapi menjadi fasilitator yang mengakomodasi kepentingan kolektif masyarakat (Rohman, 2019).

Selain itu, Singh (2023) dalam pandangan teoritisnya mengemukakan bahwa dalam kerangka *good governance*, partisipasi tidak hanya bermakna kehadiran fisik atau formal dalam forum-forum publik, tetapi lebih dari itu, mencakup keterlibatan substantif dalam menyampaikan pendapat, memberi masukan, serta melakukan kontrol sosial terhadap jalannya pemerintahan.

Dalam proses penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) sebagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, secara aktif mendorong partisipasi masyarakat khususnya dalam pelayanan publik. Hal itu dilakukan karena partisipasi melekat sebagai hak masyarakat. Amanat ini tertuang di dalam UU Pelayanan Publik, secara khusus Pasal 5 ayat (2) yang pada umumnya menerangkan bahwa masyarakat berkewajiban berperan dalam proses penyusunan kebijakan pelayanan publik.

Dari sisi penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman NTB juga kerap mengimbau dan merekomendasikan kepada pemerintah daerah selaku penyelenggara layanan agar melibatkan masyarakat dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan pelayanan publik. Pelibatan masyarakat tersebut dipandang tidak hanya merupakan bentuk implementasi *good governance*, tetapi juga merupakan hak konstitusional warga negara sebagaimana dijamin dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) juga secara konsisten mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya ini dilakukan guna memastikan bahwa kebijakan dan layanan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kebutuhan, aspirasi, serta kepentingan masyarakat di wilayah NTB. Dengan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses perumusan kebijakan, diharapkan pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih tepat sasaran dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

2. Penegakan hukum

Penegakan hukum adalah proses untuk menjamin ditaatinya norma-norma hukum oleh setiap individu dan lembaga dalam masyarakat. Dengan kata lain, penegakan hukum merupakan suatu upaya menyelaraskan antara kaidah hukum normatif dengan perilaku nyata dalam kehidupan bermasyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, oleh Rohman (2019) dikatakan bahwa tujuan utama dari penegakan hukum adalah untuk mewujudkan ketertiban, keadilan, dan kepastian hukum melalui berbagai tindakan, baik yang bersifat preventif (pencegahan) maupun represif (penindakan). Tanpa penegakan hukum yang konsisten dan adil, maka prinsip *rule of law* sebagai salah satu pilar *good governance* tidak akan terwujud secara optimal di bidang pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang bersifat independen dan memiliki kewenangan dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan, BUMN, BUMD, maupun pihak swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam konteks penegakan hukum, Ombudsman memiliki peran penting dalam memastikan bahwa seluruh proses pelayanan publik dijalankan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ombudsman juga dapat menjadi garda depan dalam menangani laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi yang berpotensi melanggar hukum atau merugikan hak-hak warga negara dalam memperoleh pelayanan.

Sehubungan dengan hal tersebut, berdasarkan informasi yang diperoleh melalui hasil wawancara, diketahui bahwa Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) selalu berupaya mendorong penyelenggara pelayanan publik di tingkat daerah untuk menegakkan hukum dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan. Upaya tersebut salah satunya diimplementasikan melalui pendampingan penyusunan standar pelayanan di setiap unit penyelenggara layanan, agar standar yang disusun sejalan dengan ketentuan yang termuat dalam Undang-Undang Pelayanan Publik.

Selain hal diatas, penegakan hukum oleh Ombudsman NTB juga diwujudkan melalui mekanisme pengawasan langsung, investigasi atas laporan masyarakat, serta pelaksanaan Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik di

Provinsi NTB. Penilaian ini tidak hanya mengukur sejauh mana instansi penyelenggara layanan di daerah mematuhi regulasi yang berlaku, tetapi juga menjadi alat monitoring dan evaluasi guna mendorong perbaikan layanan yang sesuai dengan prinsip keadilan dan legalitas.

Dengan demikian, keberadaan Ombudsman NTB tidak hanya berfungsi sebagai pengawas, tetapi juga sebagai penguat sistem penegakan hukum dalam pelayanan publik yang berkeadilan dan berorientasi pada perlindungan hak-hak masyarakat. Peran ini selaras dengan prinsip *rule of law* dalam *good governance*, di mana hukum dijadikan sebagai landasan utama dalam setiap tindakan dan kebijakan publik.

3. Transparansi

Transparansi mengacu pada keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan, pelaksanaan kebijakan, serta penyampaian informasi kepada publik secara jujur, lengkap, dan mudah diakses. Tujuan utama dari transparansi adalah menciptakan pemerintahan yang dapat dipercaya, di mana masyarakat memiliki hak untuk mengetahui bagaimana keputusan diambil dan bagaimana sumber daya publik dikelola. Transparansi menjadi prasyarat penting bagi terbangunnya akuntabilitas serta kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

Menurut Nurhidayat (2023) transparansi harus diterapkan secara menyeluruh dalam setiap tahapan penyelenggaraan pemerintahan, mulai dari perencanaan program, penganggaran, pelaksanaan kebijakan, hingga proses evaluasi dan pelaporan. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu agar masyarakat dapat terlibat secara bermakna dalam proses pengambilan keputusan. Keterbukaan ini juga menjadi instrumen penting dalam mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) yang sering tersembunyi dalam sistem birokrasi yang tertutup.

Lebih jauh, jika merujuk pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dijelaskan bahwa transparansi tidak hanya menyangkut ketersediaan data, tetapi juga mencakup aksesibilitas dan kemampuan masyarakat dalam memahami informasi tersebut. Informasi publik harus disajikan dalam bahasa yang mudah dimengerti, tidak teknokratis berlebihan, serta disalurkan melalui media yang dapat diakses oleh

semua kalangan, termasuk kelompok masyarakat di wilayah terpencil. Pemanfaatan teknologi informasi seperti situs web resmi, sistem informasi pelayanan publik, dan media sosial menjadi instrumen strategis dalam memperluas jangkauan transparansi secara efektif.

Dalam konteks pelayanan publik, transparansi menjadi hal yang sangat vital. Selain menjadi jembatan keterlibatan aktif masyarakat, transparansi pada akhirnya juga dapat menciptakan pelayanan yang berbasis kebutuhan. Ljungholm (2015) menuturkan bahwa ketersediaan data yang transparan mendorong partisipasi aktif warga dalam pengambilan keputusan dan pengawasan layanan publik, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan dan sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

Jika merujuk pada hasil wawancara penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) berperan aktif dalam memastikan prinsip transparansi dijalankan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Ombudsman aktif melakukan pengawasan terhadap ketersediaan informasi pelayanan publik, mendorong keterbukaan dalam prosedur layanan, serta menindaklanjuti laporan masyarakat yang dirugikan akibat kurangnya transparansi.

Hal demikian dilakukan oleh Ombudsman NTB karena telah menjadi kewajiban penyelenggara layanan untuk terus transparan. Ketentuan tersebut dapat ditemui dalam Pasal 4 huruf g Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana salah satu asas krusial dalam pelayanan publik adalah keterbukaan atau transparansi. Berpijak pada analisis tersebut, maka dapat dipahami bahwa Ombudsman NTB tidak hanya berfungsi sebagai pengawas, tetapi juga sebagai motor penggerak transparansi dalam rangka membangun tata kelola pemerintahan yang terbuka dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

4. Efisiensi dan Efektivitas

Efisiensi pada tahap ini merujuk pada kemampuan pemerintah dalam menggunakan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil maksimal, sedangkan efektivitas berkaitan dengan sejauh mana tujuan atau sasaran kebijakan publik tercapai. Pemerintahan yang baik harus mampu menyediakan layanan publik dengan biaya yang wajar, waktu yang

cepat, dan hasil yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Nurhidayat, 2023).

UNDP menekankan bahwa pemerintahan yang efisien dan efektif harus memiliki perencanaan yang terukur, pengelolaan anggaran yang transparan, serta pelaksanaan kebijakan yang berorientasi pada hasil (*result-oriented*). Dalam konteks ini, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya diukur dari jumlah program yang dilaksanakan, tetapi juga dari seberapa besar dampak positifnya terhadap kesejahteraan masyarakat (Singh, 2023).

Efisiensi dan efektivitas juga berkaitan erat dengan prinsip akuntabilitas dan transparansi. Ketika pemerintah mampu mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran dan menunjukkan hasil kinerjanya secara terbuka, maka kepercayaan publik pun akan meningkat. Selain itu, sistem pelayanan yang efisien akan mengurangi beban administrasi, mempercepat waktu layanan, dan meminimalisasi pemborosan anggaran negara. Hal ini menjadi penting khususnya dalam pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan administrasi kependudukan.

Dalam kerangka ini, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber diketahui bahwa Ombudsman RI Perwakilan NTB berperan penting dalam mengawasi apakah penyelenggara pelayanan publik telah menjalankan tugasnya secara efisien dan efektif. Melalui mekanisme penilaian kepatuhan pelayanan publik serta tindak lanjut atas laporan masyarakat, Ombudsman mengidentifikasi praktik birokrasi yang lambat, tidak tepat sasaran, atau menyimpang dari prosedur standar. Tidak cukup hanya sampai disitu, Ombudsman NTB sering memberikan rekomendasi untuk penyederhanaan prosedur, percepatan layanan, serta perbaikan sistem manajemen pelayanan agar lebih tepat guna dan berdampak langsung kepada masyarakat NTB.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas berarti kewajiban setiap pemegang kekuasaan, untuk bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil dalam menjalankan fungsi pemerintahan (Cendon, 2000). Konsep ini menuntut adanya mekanisme yang memungkinkan masyarakat atau lembaga pengawas untuk menilai, mengoreksi, atau bahkan memberikan sanksi terhadap tindakan yang menyimpang dari standar hukum dan etika.

Nurhidayat (2023) menjelaskan bahwa dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik, akuntabilitas mencakup dua dimensi utama: akuntabilitas horizontal (antara lembaga negara) dan akuntabilitas vertikal (antara pemerintah dan masyarakat). UNDP menekankan pentingnya sistem pelaporan kinerja, transparansi keuangan, dan evaluasi publik sebagai sarana untuk memastikan bahwa setiap unit pemerintahan bekerja sesuai mandat dan tidak menyalahgunakan wewenangnya. Tanpa akuntabilitas yang kuat, potensi terjadinya korupsi, penyalahgunaan kekuasaan, dan rendahnya kualitas layanan publik akan semakin besar.

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh narasumber diketahui bahwa Ombudsman RI Perwakilan NTB sebagai lembaga pengawas independen di daerah selalu berupaya untuk memastikan agar prinsip akuntabilitas benar-benar diterapkan oleh instansi pelayanan publik. Ombudsman tidak hanya menerima laporan masyarakat atas maladministrasi, tetapi juga aktif melakukan investigasi, pengawasan, dan memberikan rekomendasi perbaikan kepada lembaga yang bersangkutan.

Disamping itu, Ombudsman NTB juga setiap tahunnya terus melakukan evaluasi atas kepatuhan lembaga publik terhadap standar pelayanan, serta menyoroti kasus-kasus penyalahgunaan wewenang atau ketidaksesuaian prosedur dalam pelayanan kepada masyarakat.

6. Responsivitas

Menurut Singh (2023) Responsivitas mengacu pada kemampuan dan kemauan pemerintah maupun penyelenggara pelayanan publik untuk segera menanggapi kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan berorientasi pada solusi. Dalam konteks ini, responsivitas tidak hanya berarti menjawab atau merespons secara verbal, tetapi juga mencerminkan adanya tindak lanjut konkret yang mencerminkan kepedulian terhadap kepentingan publik.

Pemerintahan yang responsif ditandai dengan adanya sistem layanan yang fleksibel, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Instansi publik diharapkan mampu memproses permintaan masyarakat dengan waktu yang wajar dan prosedur yang tidak berbelit-belit. UNDP menegaskan bahwa responsivitas penting untuk membangun kepercayaan

masyarakat terhadap lembaga publik, karena masyarakat akan merasa dihargai ketika suara dan kebutuhannya didengar serta direspons secara serius. Dalam jangka panjang, responsivitas menjadi landasan terwujudnya pemerintahan yang adaptif terhadap perubahan sosial dan dinamika kebutuhan masyarakat (Rohman, 2019).

Lebih jauh, responsivitas harus bersifat inklusif, artinya mencakup seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti perempuan, penyandang disabilitas, masyarakat adat, dan warga di daerah tertinggal. Pelayanan publik yang responsif juga memerlukan sistem pengaduan dan umpan balik yang mudah digunakan serta dapat menjamin kerahasiaan dan keamanan pelapor. Responsivitas tidak akan tercapai tanpa adanya komitmen dan integritas dari aparaturnya pelayanan publik, serta sistem birokrasi yang mendukung pengambilan keputusan secara cepat dan berbasis data.

Berkaitan dengan hal diatas, jika merujuk pada hasil wawancara peneliti dapat diketahui bahwa Ombudsman RI Perwakilan NTB memainkan peran penting dalam mendukung daya tanggap layanan di NTB. Hal demikian tidak lepas dari fungsinya sebagai pengawas eksternal terhadap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Melalui mekanisme pengaduan masyarakat dan investigasi langsung, Ombudsman NTB menilai sejauh mana instansi pemerintah daerah atau penyelenggara layanan publik lainnya menanggapi laporan atau keluhan secara cepat dan memadai.

Disamping itu, Ombudsman NTB secara aktif menindaklanjuti laporan masyarakat dengan pendekatan yang humanis dan berkeadilan, serta mendorong perbaikan sistem pelayanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat NTB. Dengan demikian, Ombudsman turut mendorong terwujudnya prinsip responsivitas sebagai pilar penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik.

Merujuk pada penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman NTB berperan nyata dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya pada aspek pelayanan publik. Disamping itu, hal demikian juga dijustifikasi dari Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di NTB. Berdasarkan data dari Ombudsman RI, sejak tahun 2021 instansi Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat

memperoleh predikat “Hijau”, yang berarti tingkat kepatuhan tinggi terhadap standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Predikat ini mencerminkan bahwa Pemerintah Provinsi NTB telah berhasil menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik, serta memenuhi komponen standar layanan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Keberhasilan ini tidak hanya menjadi bentuk pengakuan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga menjadi bukti konkret bahwa instansi tersebut mampu menjawab harapan masyarakat atas layanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan publik. Di sisi lain, capaian ini juga menjadi indikator penting atas efektivitas peran Ombudsman NTB dalam melaksanakan fungsi pengawasan eksternal. Melalui upaya pembinaan dan pengawasan yang konsisten, Ombudsman NTB turut mendorong terbentuknya budaya pemerintahan yang sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance* dalam birokrasi pelayanan publik di tingkat daerah.

B. Hambatan peran Ombudsman RI Perwakilan NTB sebagai badan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik untuk mendukung terwujudnya *good governance*

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dan mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), Ombudsman RI Perwakilan NTB menghadapi berbagai hambatan yang bersumber dari faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor ini memengaruhi efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman dalam melayani masyarakat dan mendorong pemerintah daerah untuk melaksanakan pelayanan publik secara transparan, akuntabel, dan responsif.

1. Faktor Internal

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Salah satu hambatan utama yang dihadapi Ombudsman NTB adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM). NTB merupakan provinsi yang terdiri dari 8 Kabupaten dan 2 Kota, dengan wilayah yang sangat luas, termasuk daerah-daerah terpencil. Untuk mengawasi pelayanan publik di seluruh wilayah tersebut, Ombudsman NTB

membutuhkan jumlah personel yang memadai. Namun, dengan personil yang demikian terbatas, beban kerja yang dihadapi menjadi sangat berat. SDM yang terbatas menyebabkan kesulitan dalam menangani berbagai laporan masyarakat secara cepat dan efektif. Keterbatasan ini juga berdampak pada proses pengawasan yang tidak dapat dilakukan secara menyeluruh dan merata di seluruh wilayah NTB.

Selain itu, keterbatasan SDM menghambat kemampuan Ombudsman untuk memberikan perhatian yang cukup terhadap setiap sektor pelayanan publik. Pelayanan publik itu sendiri sangat luas, mencakup segala aspek kehidupan masyarakat, mulai dari pelayanan kesehatan, pendidikan, hingga administrasi pemerintahan. Dengan jumlah personel yang terbatas, Ombudsman NTB kesulitan untuk melakukan pengawasan yang mendalam pada setiap sektor ini, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas pengawasan yang diberikan kepada masyarakat.

Beban kerja yang tinggi akibat jumlah SDM yang terbatas juga menyebabkan proses penanganan pengaduan masyarakat menjadi lebih lambat. Dalam beberapa kasus, laporan yang masuk terkadang membutuhkan waktu yang lama untuk diproses dan diselesaikan, yang tentu saja dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Ombudsman. Oleh karena itu, penguatan kapasitas SDM menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan efektivitas Ombudsman NTB dalam menjalankan tugasnya.

b. Anggaran

Selain masalah SDM, anggaran yang terbatas juga menjadi hambatan besar bagi Ombudsman NTB. Penghematan anggaran yang diberlakukan oleh pemerintah turut mempengaruhi alokasi dana untuk Ombudsman, yang berdampak pada kemampuan lembaga ini untuk menjalankan tugasnya dengan optimal. Sebelum adanya penghematan, anggaran yang diterima oleh Ombudsman NTB sebenarnya sudah dianggap tidak proporsional dengan beban tugas yang harus ditangani, dan dengan adanya kebijakan penghematan ini, kondisi tersebut semakin diperburuk.

Anggaran yang terbatas menyebabkan pemotongan dana untuk perjalanan dinas, yang merupakan bagian penting dalam menjalankan tugas pengawasan. Perjalanan dinas bagi Ombudsman bukan hanya sekadar untuk kegiatan studi banding,

tetapi juga untuk melakukan pengawasan langsung terhadap pelayanan publik di berbagai daerah. Dengan pemotongan anggaran yang mengurangi alokasi untuk perjalanan dinas, Ombudsman kesulitan untuk mengunjungi daerah-daerah terpencil yang membutuhkan perhatian khusus. Hal ini tentunya mempengaruhi efektivitas pengawasan dan penyelesaian laporan yang diterima.

Selain itu, anggaran yang terbatas juga membatasi kemampuan Ombudsman untuk mengembangkan program-program sosialisasi dan pelatihan bagi masyarakat dan aparat pemerintah daerah. Padahal, sosialisasi mengenai hak-hak masyarakat dalam mengakses pelayanan publik dan tentang fungsi Ombudsman sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan publik. Dengan keterbatasan anggaran, Ombudsman NTB kesulitan untuk melaksanakan program-program tersebut dengan maksimal, yang pada akhirnya berpengaruh pada kualitas pengawasan yang dilakukan.

c. Kelembagaan

Hambatan selanjutnya datang dari faktor kelembagaan. Ombudsman NTB sering kali menghadapi tantangan dalam menjalin hubungan dan berkomunikasi dengan instansi pemerintah daerah maupun lembaga lainnya. Sebagai lembaga negara yang tidak tercantum dalam konstitusi, Ombudsman sering dianggap tidak memiliki kedudukan yang setara dengan lembaga-lembaga yang diatur dalam UUD, seperti Mahkamah Konstitusi (MK) atau Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). Persepsi ini berdampak pada kurangnya perhatian dari pihak-pihak terkait terhadap rekomendasi dan laporan yang dikeluarkan oleh Ombudsman.

Selain itu, meskipun Ombudsman memiliki wewenang untuk mengeluarkan rekomendasi yang wajib dilaksanakan, tidak adanya sanksi hukum yang jelas jika rekomendasi tersebut tidak dilaksanakan membuat kekuatan eksekutorial lembaga ini menjadi terbatas. Hal ini sering kali menyebabkan beberapa rekomendasi Ombudsman tidak ditindaklanjuti dengan baik oleh pemerintah daerah atau instansi terkait. Untuk itu, perlu ada peningkatan pemahaman di kalangan pejabat pemerintah mengenai pentingnya peran Ombudsman dan kewajiban untuk menindaklanjuti rekomendasinya demi tercapainya pelayanan publik yang berkualitas.

Selanjutnya, dalam konteks kelembagaan, Ombudsman juga sering kali kesulitan dalam mengakses informasi atau berkomunikasi langsung dengan pimpinan lembaga pemerintah daerah yang memiliki wewenang. Hal ini menghambat proses pengawasan dan pengambilan keputusan terkait pelayanan publik. Oleh karena itu, reformasi kelembagaan yang memperkuat kedudukan Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang independen dan memiliki kewenangan yang jelas perlu dilakukan untuk mengatasi hambatan ini.

2. Faktor Eksternal

a. Pemerintah Daerah

Hambatan eksternal yang signifikan bagi Ombudsman NTB datang dari pihak pemerintah daerah itu sendiri. Sebagian besar instansi pemerintah daerah belum sepenuhnya memahami kewajiban mereka dalam menjalankan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagian besar pejabat atau aparat pemerintah daerah masih memiliki pemahaman yang terbatas mengenai standar pelayanan publik yang seharusnya diberikan, sehingga cenderung menjalankan pelayanan berdasarkan interpretasi mereka sendiri, bukan sesuai dengan ketentuan yang ada.

Kurangnya pemahaman ini menyebabkan terjadinya pelanggaran terhadap standar pelayanan, mulai dari prosedur yang tidak jelas hingga ketidakpatuhan terhadap waktu dan biaya yang seharusnya diterapkan dalam pelayanan publik. Ombudsman NTB seringkali harus memberikan pendampingan dan sosialisasi kepada pemerintah daerah agar mereka lebih memahami peraturan dan melaksanakan pelayanan publik dengan cara yang lebih profesional dan sesuai dengan ketentuan hukum. Namun, meskipun sudah dilakukan sosialisasi, masih terdapat resistensi dari beberapa pihak yang tidak kooperatif atau enggan menerima kritik dan rekomendasi dari Ombudsman.

Selain itu, beberapa pejabat daerah yang enggan untuk terbuka terhadap kritik dan pengawasan eksternal juga menjadi hambatan dalam menjalankan tugas Ombudsman. Hambatan ini sering kali mengakibatkan pelayanan publik yang tidak optimal dan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang

lebih intensif untuk mengubah budaya birokrasi yang tertutup dan membangun kesadaran akan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

b. Masyarakat

Selain hambatan dari pemerintah daerah, masyarakat juga menjadi faktor eksternal yang memengaruhi efektivitas Ombudsman NTB. Salah satu hambatannya adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai peran dan fungsi Ombudsman. Terutama di daerah-daerah terpencil dan wilayah perbatasan, masyarakat masih banyak yang belum tahu apa itu Ombudsman dan bagaimana cara melaporkan permasalahan pelayanan publik yang mereka hadapi. Minimnya pengetahuan ini menghambat partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan dan pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain hal diatas, rasa takut masyarakat untuk melaporkan praktik maladministrasi juga turut menyebabkan rendahnya tingkat partisipasi dalam pengaduan. Masyarakat sering kali tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mengadukan permasalahan yang mereka alami dalam pelayanan publik, atau mereka merasa takut atau tidak percaya diri untuk melaporkan keluhan mereka. Hal ini memperburuk ketidakmampuan Ombudsman dalam memperoleh laporan yang cukup untuk melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap pelayanan publik.

Lebih lanjut, meskipun terdapat peningkatan dalam jumlah laporan yang diterima Ombudsman, partisipasi masyarakat masih perlu didorong lebih lanjut. Dalam beberapa kasus, meskipun masyarakat mengalami permasalahan dalam pelayanan publik, mereka cenderung tidak melaporkannya kepada Ombudsman. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran dan kapasitas masyarakat dalam melaporkan masalah yang mereka hadapi, agar Ombudsman dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih efektif.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) memiliki peran strategis sebagai badan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dalam mendukung terwujudnya prinsip-prinsip *good governance*, yang mencakup 6 (enam)

indikator utama: partisipasi, penegakan hukum (*rule of law*), transparansi, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas.

Dalam hal partisipasi, Ombudsman NTB mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan yang erat kaitannya dengan pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat untuk mengawasi pelayanan publik melalui mekanisme pengaduan dan pelaporan. Penegakan hukum dijalankan melalui pengawasan ditaatinya aturan yang berkaitan dengan pelayanan publik, penanganan kasus maladministrasi secara objektif dan pemberian rekomendasi yang bersifat mengikat secara moral terhadap lembaga yang terbukti melanggar. Aspek transparansi diwujudkan melalui upaya mendorong penyelenggara layanan untuk selalu terbuka perihal informasi layanan publik.

Selain itu, Ombudsman turut mendukung efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik dengan mendorong perbaikan sistem dan prosedur administrasi agar lebih sederhana dan tepat sasaran. Pada aspek akuntabilitas, Ombudsman mendorong penegakan tanggung jawab instansi pemerintah daerah atau penyelenggara layanan atas kualitas pelayanan publik yang diberikan. Ombudsman juga aktif mendorong penyelenggara layanan agar lebih resposif terhadap kebutuhan masyarakat, yang umumnya dilakukan melalui koordinasi, rekomendasi maupun turun langsung ke lapangan (*on the spot*). Dengan demikian, Ombudsman memperkuat prinsip keterkoneksian sebagai elemen pendukung *good governance* yang adaptif dan kolaboratif.

Meski demikian, harus diakui bahwa peran tersebut belum sepenuhnya optimal karena adanya hambatan internal (terbatasnya SDM, anggaran, dan kapasitas kelembagaan) maupun eksternal (rendahnya kesadaran hukum masyarakat dan resistensi dari instansi pemerintah terhadap rekomendasi). Namun secara keseluruhan Ombudsman RI Perwakilan NTB berkontribusi signifikan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Saran

1. Peningkatan Kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Mengingat terbatasnya jumlah SDM di Ombudsman RI Perwakilan NTB, penelitian ini menyarankan agar ada program penambahan jumlah kuantitas staf Ombudsman NTB. Disamping itu program peningkatan kapasitas baik dalam hal pengetahuan hukum, keterampilan teknis, maupun kemampuan dalam melakukan mediasi dan investigasi juga penting untuk diselenggarakan secara berkelanjutan. Kedua program tersebut dapat mendukung peningkatan efektivitas lembaga dalam melaksanakan tugas pengawasan dan mempercepat proses penanganan laporan masyarakat.

2. Peningkatan Anggaran dan Infrastruktur
Dalam rangka mengoptimalkan peran Ombudsman NTB, perlu adanya perhatian lebih terhadap alokasi anggaran yang proporsional dan memadai. Dengan dukungan anggaran yang cukup, Ombudsman akan lebih maksimal dalam melakukan kegiatan pengawasan dan penanganan laporan.
3. Perluasan Kerjasama dengan Lembaga Lain
Diperlukan upaya yang lebih intensif dalam membangun kemitraan dengan lembaga-lembaga lain, baik di tingkat daerah maupun nasional, untuk memperkuat jaringan pengawasan pelayanan publik. Kerjasama yang lebih erat dengan lembaga seperti Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), BPK, maupun organisasi masyarakat sipil dapat meningkatkan efektivitas Ombudsman dalam memberikan rekomendasi dan mempengaruhi perubahan kebijakan di tingkat lokal.
4. Peningkatan Sosialisasi kepada Masyarakat
Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, Ombudsman perlu memperkuat program sosialisasi dan pendidikan hukum kepada masyarakat, terutama di daerah-daerah terpencil. Sosialisasi ini bertujuan agar masyarakat lebih memahami hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik dan dapat melaporkan pelanggaran atau maladministrasi yang terjadi.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Moleong, L. J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya.
Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian*

Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA

Sumber Jurnal

- Abbas, A., & Lodan, K. T. (2020). Peran Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Dialektika Publik : Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 5(1),17–23.
<https://doi.org/10.33884/dialektikapublik.v5i1.2414>
- Bidja, I. (2022). Fungsi Pengawasan Partisipatif Dalam Mewujudkan Pemilu Demokratis. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(1), 2034–2041.
<https://doi.org/10.58258/jisip.v6i1.2740>
- Hadijah, A., Puspita, R., & Syafril, R. (2024). Peranan Dan Fungsii Ombudsman Ri Perwakilan Sumatera Barat Dalam Mencegah Maladministrasi. *Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi (JIMBE)*, 1(6), 141–148.
- Imantari, A. D., Muchsin, S., & Putra, L. R. (2023). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Malang (Studi Kasus Pelayanan Publik Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Malang). *Respon Publik*, 17(8), 13–25.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76.
<https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Moleong, L. J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya.
- Regina Angelita Br Sebayang. (2021). Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 2(2), 6.

