

# **Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Publik**

Oleh:

Ghozali Puruhito

(14010110120040)

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269

Website: <http://www.fisip.undip.ac.id/> Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **Abstract**

The study was backed by the objective conditions which showed the low quality of public services in Central Java Province. Ombudsman of Indonesian Republic Central Java Province Representative on their survey has come across many SKPD in Central Java Province have not meet the services standards yet. As a public service watchdog agency aimed to increase the quality of public services, Ombudsman needs to be optimized. Therefore, the purpose of the research is to know how the implementation of the duties and functions of Ombudsman of Indonesian Republic Central Java Province Representative, how patterns of cooperation with other institution, and how the product of Ombudsman manifested in improvements to public services.

This study is a qualitative research, technique of data collection by observation, interviews, documentary, and literature. The research result was that Ombudsman of Indonesian Republic Central Java Province Representative on doing their roles has yet been maximum, preventive efforts through society education or socialization has yet to reach all stratum. It affects the intensity of report and complaint coming in to Ombudsman. The functioning of Ombudsman product as means to handle case until now has been adequate, despite there still Ombudsman product which tends to be ignored by the reported party during written clarification stage. On the PDAM Tirta Modal Semarang case, Ombudsman worked well to settle it by mediation. Ombudsman in supporting their performance employs cooperation with all public service institution and private institution LSM Pattiro Semarang, the cooperation pattern is socialization and participation. Ombudsman product is realized on the improvement of public services by obliging public service institutions which has done maladministration to offer compensation to victims, and also to give assurance of improved public services in the future.

To support optimization of Ombudsman of Indonesian Republic Central Java Province Representative, there need to be a synergy between existing stakeholders, an

enhancement of intensity of socialization to the public society and also an enhancement of human resource quality in the Ombudsman of Indonesian Republic Central Java Province Representative.

Keywords: Role, Ombudsman of Indonesian Republic Central Java Province Representative, Public Service

## **A. PENDAHULUAN**

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Namun jika melihat realitas di lapangan, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik di negara kita masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar, hal tersebut merupakan indikasi rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia.<sup>1</sup>

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang telah terbentuk sejak bulan Oktober tahun 2012 telah melakukan survey kepatuhan terhadap SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di Provinsi Jawa Tengah. Survey ini dilakukan pada akhir tahun 2013. Sesuai dengan variabel dan indikator yang digunakan ditetapkan nilai maksimal/total sebesar 1.000 dan dibagi ke dalam tiga zona kepatuhan terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu zona merah atau

---

<sup>1</sup> [itjen-depdagri.go.id](http://itjen-depdagri.go.id) diakses pada Selasa 19 Maret 2013

kepatuhan rendah (0-500), zona kuning atau kepatuhan sedang (501-800), dan zona hijau atau kepatuhan tinggi (801-1.000). Hasilnya, tidak ada SKPD di Jawa Tengah yang memiliki tingkat kepatuhan tinggi. Sebanyak 13 SKPD berada di zona kuning, sisanya di zona merah. Terdapat SKPD dengan tingkat kepatuhan nol karena tidak memasang atau memiliki visi misi, tidak memasang motto. Hal tersebut bukan substansi pelayanan, tapi diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik. Beberapa SKPD yang berada di zona merah diantaranya Dewan Ketahanan Pangan Daerah Jawa Tengah dengan nilai kepatuhan nol, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Tengah dengan nilai kepatuhan 240, Sekda Jawa Tengah dengan nilai kepatuhan 340 dan DPRD Jawa Tengah dengan nilai kepatuhan 500. Sementara SKPD yang berada di zona kuning, diantaranya adalah Kantor Imigrasi Semarang dengan nilai tertinggi 755. Dinas Bina Marga dengan nilai 720, Dishubkominfo dengan nilai 710 dan Rumah Sakit Umum Pusat dr Kariadi dengan nilai 655. Capaian kepatuhan di zona hijau diraih oleh tiga SKPD di Kota Semarang, yakni Disdukcapil Kota Semarang dengan nilai 970, Dinas Bina Marga dengan nilai 920 dan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang dengan nilai 50.

Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia di tingkat daerah bertujuan mendekatkan pelayanan Ombudsman kepada masyarakat luas. Peran pokok Ombudsman adalah menangani keluhan masyarakat, menyangkut keputusan atau tindakan administrasi pemerintahan dan pelayanan umum, melindungi orang dari pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, pengabaian, keputusan yang tidak adil dan kesalahan administratif. Peranan Ombudsman ini diarahkan agar kinerja administrasi pemerintahan di level pusat maupun daerah dapat diperbaiki dan ditingkatkan, tindakan-tindakan pemerintah dapat lebih terbuka dan pemerintah dengan birokrasinya bisa lebih akuntabel terhadap masyarakat luas. Selain itu, Ombudsman mempunyai kewenangan untuk melakukan penyelidikan secara obyektif atas keluhan masyarakat umum mengenai

pelayanan umum dan administrasi pemerintahan, dan dapat juga atas inisiatif sendiri melakukan penyelidikan, sekaligus mendaftarkan keluhan tersebut.<sup>2</sup>

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menjalankan tugas dan fungsinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
2. Bagaimana pola kerjasama Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dengan lembaga lain untuk mendorong terwujudnya pemerintahan yang akuntabel?
3. Apakah produk Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani pengaduan ditanggapi oleh lembaga pelayanan publik terlapor?
4. Bagaimana produk tersebut diwujudkan dalam perbaikan pelayanan publik?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, bagaimana kerja sama yang dibangun dengan lembaga lain, serta bagaimana produk Ombudsman diwujudkan dalam perbaikan pelayanan publik. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kelembagaan, Organisasi, Institusionalisme Baru, dan Akuntabilitas Publik.

Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu dengan melakukan interview atau wawancara mendalam untuk menggali informasi, observasi baik partisan maupun non partisan, dokumentasi dan studi pustaka. Dalam menentukan subjek penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu peneliti memilih subjek penelitian dengan tujuan untuk memahami permasalahan pokok sesuai rumusan masalah yang akan diteliti dan disesuaikan dengan tujuan penelitian.

---

<sup>2</sup> Prasetyo, Eko dkk. 2003. *Ombudsman Daerah: Mendorong Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih*. Yogyakarta: PUSHAM UII. Hlm. 18

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Wilayah Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah**

Setiap perwakilan Ombudsman tidak terpaku pada wilayah administratif yang dimilikinya, seperti yang disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011, yang menjadi tujuan dibentuknya Perwakilan Ombudsman di daerah adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik. Sehingga dengan pembagian tugas antara Ombudsman Perwakilan DIY dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah tersebut akan memudahkan bagi masyarakat Jawa Tengah yang berada jauh dengan Kota Semarang untuk mengakses pelayanan Ombudsman di Perwakilan DIY, seperti pada 16 Kabupaten/Kota di Jawa Tengah bagian Selatan meliputi Karesidenan Kedu, Karesidenan Banyumas, dan Karesidenan Surakarta minus Kabupaten Boyolali. Jika dilihat dari jaraknya lebih dimungkinkan untuk mengakses pelayanan Ombudsman di kantor Perwakilan Ombudsman DIY. Dengan demikian Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah hanya menangani kasus pengaduan di 19 Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah, meliputi Kabupaten Boyolali, Kota Salatiga, Kabupaten Semarang, Kota Semarang, Kabupaten Demak, Kabupaten Jepara, Kabupaten Kudus, Kabupaten Grobogan, Kabupaten Blora, Kabupaten Rembang, Kabupaten Pati, Kabupaten Kendal, Kabupaten Batang, Kabupaten Pekalongan, Kota Pekalongan, Kabupaten Pemalang, Kabupaten Tegal, Kota Tegal, Kabupaten Brebes.

### **2. Implementasi Program Kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah**

### **a. Bidang Pencegahan**

Bidang pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah mempunyai aktivitas tindakan untuk mencegah atau meminimalisir adanya tindak maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti yang disebutkan dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2010, upaya pencegahan tersebut diwujudkan melalui sistem pengawasan berkala, pendidikan kepada pelaksana pelayanan publik dan meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik serta membangun jaringan kerja Ombudsman.

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melaksanakan program sosialisasi. Pada tahun 2013 telah dilakukan sosialisasi Ombudsman di berbagai acara, sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dilakukan dengan mengatur strategi, sosialisasi bisa ditempatkan di momen-momen apapun, seperti kunjungan atau undangan menjadi pembicara pada suatu acara yang melibatkan masyarakat banyak, atau bahkan dalam tahap penyelesaian laporan kasus yang sedang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Namun pada kenyataannya program sosialisasi ini dinilai masih kurang maksimal dan belum menyentuh semua lapisan masyarakat. Sosialisasi hanya berjalan pada tataran elit dan masih banyak masyarakat yang belum mengerti apa itu Ombudsman. Hal ini kemudian mempengaruhi optimalisasi Ombudsman sebagai wadah pengaduan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan publik.

Program pengawasan berkala oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dilakukan melalui forum konsolidasi seluruh pemangku pelayanan publik yang dilakukan tiap 3 bulan sekali. Dalam forum ini pun dinilai oleh LSM Pattiro kurang efektif dilakukan. Forum yang terlalu besar dan waktunya yang terbatas maka tidak terfokus instansi mana yang harus terlebih dahulu dievaluasi.

Sumber daya manusia sebagai faktor utama untuk melaksanakan program kerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah diakui oleh Anshori selaku Asisten secara kesiapan memang belum siap, ditambah dengan jumlahnya yang sedikit. Sehingga dalam pelaksanaan program yang ada di setiap bidang kerja Ombudsman harus dilakukan secara bersama-sama oleh 3 asisten yang ada. Sosialisasi menjadi program yang cenderung ditahan karena keterbatasan dari segi sumber daya manusia tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya penambahan jumlah pegawai atau asisten di lingkungan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

#### **b. Bidang Penyelesaian Laporan**

Bidang penyelesaian laporan merupakan upaya represif Ombudsman terhadap pelayanan publik yang telah atau diduga melakukan maladministrasi. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam melaksanakan tugasnya mempunyai beberapa tahapan untuk menyelesaikan kasus, yakni konsultasi, klarifikasi, mediasi, rekonsiliasi, dan rekomendasi. Tahapan penyelesaian kasus ini juga bisa disebut sebagai hasil atau produk yang dikeluarkan Ombudsman.

Sepanjang tahun 2013, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah telah menerima 107 laporan/ pengaduan masyarakat. Hampir setengah dari laporan/pengaduan tersebut berasal dari masyarakat Kota Semarang, sebanyak 48 pengaduan. Pemerintah Daerah dan Kepolisian merupakan instansi yang sering dikeluhkan oleh masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, masing-masing sebanyak 30 pengaduan. Substansi Maladministrasi yang sering dilanggar adalah penyimpangan prosedur dan penundaan berlarut, masing-masing sebanyak 49 dan 39 pengaduan.

Menindaklanjuti laporan/pengaduan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melakukan penyelesaian kasus dalam tahap klarifikasi sebanyak 76 kasus, kemudian terdapat 10 kasus bukan termasuk wewenang, dan sebanyak 21

kasus telah selesai ditangani. Dalam tahap klarifikasi, Ombudsman mempunyai 2 macam klarifikasi, yakni klarifikasi tertulis dan klarifikasi lapangan. Menurut observasi penulis, tahap klarifikasi tertulis merupakan produk Ombudsman yang mempunyai celah untuk diabaikan, karena tidak ada sanksi yang tegas jika tidak merespon klarifikasi tertulis tersebut. Sehingga Ombudsman harus melakukan klarifikasi lapangan sebagai pemeriksaan pertama. Hal ini berdampak pada penanganan kasus yang lambat.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menggunakan sarana mediasi untuk menyelesaikan suatu kasus jika diperlukan. Salah satu mediasi yang dilakukan adalah terkait penyelesaian kasus kesalahan input pembayaran di PDAM Tirta Modal Semarang. dalam hal ini pihak terlapor adalah PDAM Tirta Modal Semarang dan PT Pos Indonesia Semarang sebagai mitra. Ombudsman mempertemukan pelapor dengan pihak PT. Pos Indonesia Semarang dan PDAM Tirta Moedal Semarang pada tanggal 31 Januari 2013. Kemudian menghasilkan kesepakatan damai antara pelapor dengan terlapor bahwa pihak terlapor bersedia memberikan ganti rugi atau mengembalikan uang Pelapor serta bersedia memberikan jaminan perbaikan pelayanan untuk ke depannya.

### **c. Bidang Pengawasan**

Bidang pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah mempunyai program bernama supervisi, program ini lebih bersifat preventif dimana Ombudsman melakukan pengawasan untuk mencegah terjadinya tindakan maladministrasi. Tujuan dari bidang pengawasan ini adalah memantau apakah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau penyelenggara layanan publik berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku. Ombudsman melakukan tindakan preventif untuk mengantisipasi adanya tindakan dari penyelenggara pelayanan yang melanggar aturan. Sampai akhir tahun 2013 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melakukan kegiatan supervisi di berbagai instansi pelayanan publik. Salah satunya

adalah supervisi tertutup yang dilakukan di 9 instansi pelayanan publik di Kota Semarang. Ombudsman Pusat bersama dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melakukan supervisi untuk memantau pelaksanaan pelayanan publik di 9 instansi apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan dan standar pelayanan atau tidak. Hasil supervisi ini kemudian ditampilkan kepada instansi pelayanan publik yang disupervisi tersebut, sehingga instansi yang dimaksud bisa langsung berbenah jika terdapat kesalahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah juga melakukan supervisi untuk memantau pelaksanaan pelayanan publik terkait penerimaan peserta didik baru tahun 2013. Kegiatan ini dilakukan dengan turun lapangan ke sekolah-sekolah, seperti kunjungan ke SMK7 Kota Semarang, SMAN 1 Demak, SMKN 1 Demak, SMAN 1 Kabupaten Semarang, SMKN 1 Kabupaten Semarang, SMKN 8 Kota Semarang, SMAN 1 Kendal, SMKN 1 Kendal. Materi yang diawasi adalah terkait ada/tidaknya pungutan yang tidak sesuai aturan; Proses pendaftaran; ada/tidaknya diskriminasi dalam proses pendaftaran; dan temuan-temuan lainnya. Kegiatan ini bertujuan mencegah adanya tindakan yang biasa terjadi dalam penerimaan peserta didik baru seperti pungutan-pungutan yang tidak sesuai aturan serta bentuk-bentuk penyelewengan lainnya. Sehingga dengan dilakukan supervisi ini diharapkan tidak ada lagi segala bentuk pungutan liar dan tindakan diskriminasi agar pelayanan pendidikan menjadi lebih baik untuk ke depannya.

Dalam kegiatan supervisi yang lain, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah juga memantau pelaksanaan penerimaan CPNS (Calon Pegawai Negeri Sipil) di wilayah Jawa Tengah. Pengawasan penerimaan CPNS ini dilakukan dengan membuat posko pengaduan dan melakukan kordinasi dengan BKD (Badan Kepegawaian Daerah) Provinsi Jawa Tengah. Hal ini akan mendorong terciptanya atmosfer transparansi dalam proses penerimaan CPNS. Karena sering kali terdapat permasalahan yang muncul terkait

proses penerimaan CPNS ini, seperti yang terjadi di Kabupaten Kudus, Kabupaten Pati, Kabupaten Kendal, Kabupaten Pekalongan. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menanggapi kasus tersebut terlebih dahulu melakukan kajian apakah dugaan yang dituduhkan terkait ada permainan dalam penerimaan CPNS Kategori 2 ini benar atau tidak. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melakukan pertemuan dan berkordinasi dengan panitia penerimaan CPNS di masing- masing Kabupaten tersebut, Ombudsman mendengarkan pendapat dari pihak Terlapor dan pihak Pelapor untuk mendalami suatu kasus. Sampai saat ini kasus penerimaan CPNS K2 masih dalam proses monitoring oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

### **3. Kerjasama Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dengan Lembaga Swasta dan Lembaga Negara Lain**

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI mengamanatkan kepada Ombudsman untuk melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam hal ini telah berupaya melakukan koordinasi dan kerja sama dengan beberapa instansi pelayanan publik maupun lembaga swasta melalui beberapa kegiatan yang sudah dilaksanakan di tahun 2013. Salah satu kegiatan tersebut adalah konsolidasi seluruh pemangku pelayanan publik dan stakeholders di Jawa Tengah dalam rangka membangun sinergi untuk terwujudnya pelayanan publik yang semakin berkualitas. Forum ini mempertemukan seluruh pemangku pelayanan publik dan stakeholders untuk bersinergi, melakukan kerja sama dan berkoordinasi untuk memaksimalkan fungsi Ombudsman dalam rangka mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik.

Forum konsolidasi seluruh pemangku pelayanan publik ini merupakan upaya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah untuk membangun sinergi antara

instansi pelayanan publik dan *stakeholders* yang ada di Jawa Tengah. Dalam forum tersebut Ombudsman mensosialisasikan dirinya terkait tugas dan fungsi sebagai lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman mengajak seluruh *stakeholders* baik lembaga pemerintah maupun swasta serta masyarakat untuk bersinergi dalam membangun kualitas pelayanan publik yang semakin baik.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah membangun jaringan kerja tidak hanya dengan aktor pelayanan publik, melainkan juga Lembaga swasta. LSM Pattiro berpartisipasi dalam acara konsolidasi pemangku pelayanan publik tersebut sebagai *stakeholders* mewakili masyarakat. Pattiro ikut melakukan sosialisasi atau edukasi kepada masyarakat terkait kesadaran untuk ikut berpartisipasi memperbaiki pelayanan publik. Masyarakat yang mengeluhkan pelayanan publik kepada Pattiro akan diarahkan untuk mengadukan kepada penyelenggara langsung ataupun atasannya, tetapi jika tidak ditanggapi oleh penyelenggara maka Pattiro akan meneruskannya kepada Ombudsman.

Sampai saat ini Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah mewujudkan forum konsolidasi seluruh pemangku pelayanan publik sebagai komunikasi antar lembaga, belum terdapat persetujuan tertulis yang mengikat dan legal formal. Ombudsman perlu melakukan kerja sama yang berlandaskan hukum sebagai pengikat dengan lembaga lain. Sehingga dalam pelaksanaan tugasnya Ombudsman mampu bekerja efektif untuk mendorong kualitas pelayanan publik yang semakin baik.

#### **4. Kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah**

##### **a. Sumberdaya Manusia**

Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah hanya berjumlah 3 orang, dan setiap asisten memiliki kualifikasi yang berbeda. Asisten di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah ini adalah lulusan dari bidang-bidang yang berbeda.

Pelatihan dan pendampingan kepada insan Ombudsman menjadi penting, hal ini bertujuan untuk mematangkan pemahaman tiap insan Ombudsman dalam memahami esensi Ombudsman dan filosofinya. Harus ada upaya dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sendiri ataupun dari Ombudsman Pusat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya melalui pendampingan atau pelatihan rutin bagi insan Ombudsman. Dengan demikian, akan terdapat kematangan insan Ombudsman untuk mengoptimalkan peran dan fungsi Ombudsman dalam mengawasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### **b. Kendala dari Luar**

Perilaku para penyelenggara pelayanan publik masih takut dengan keberadaan Ombudsman yang bertugas mengawasi pelayanan publik. Belum terdapat atmosfer baik bagi munculnya akuntabilitas dalam sebuah layanan. Seharusnya para aktor pelayanan publik menanggapi positif dengan keberadaan Ombudsman ini, karena pada dasarnya tujuan Ombudsman juga untuk membantu menyelesaikan kasus yang dituduhkan oleh masyarakat kepada suatu instansi. Jadi hal ini tentu akan membantu sebuah instansi pelayanan publik itu tidak menjadi turun secara kredibilitas di mata masyarakat. Akuntabilitas publik yang terjaga akan memunculkan kepercayaan masyarakat untuk melegitimasi sebuah penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman bekerja memperbaiki pelayanan publik dengan membangun kesadaran masyarakat maupun aktor penyelenggara pelayanan publik untuk senantiasa menciptakan iklim positif bagi terwujudnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Adapun kesimpulan dari Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sebagai fokus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam peningkatan dan perbaikan pelayanan publik sampai akhir tahun 2013 belum maksimal. Upaya preventif melalui sosialisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak dan kewajiban dalam pelayanan publik, serta memberikan pengetahuan tentang Ombudsman masih kurang. Sehingga berpengaruh terhadap optimalisasi kinerja Ombudsman dalam menerima pengaduan pelayanan publik. Upaya preventif melalui pengawasan berkala yang dilakukan tiap 3 bulan sekali dalam forum konsolidasi seluruh pemangku pelayanan publik kurang signifikan karena dengan forum yang terlalu besar dan waktu yang terbatas, sehingga tidak terfokus membenahi pelayanan di suatu instansi tertentu. Upaya represif Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dilakukan dengan penyelesaian kasus atas laporan masyarakat menggunakan beberapa produk sebagai instrumen. Upaya represif yang dilakukan sudah cukup baik, namun terdapat beberapa tahap atau produk Ombudsman yang masih terdapat celah untuk disepelakan pihak terlapor, yakni dalam klarifikasi tertulis.
2. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah membangun kerja sama dengan seluruh instansi pelayanan publik di Jawa Tengah dan lembaga swasta LSM Pattiro Semarang. Pola kerja sama yang dibangun adalah sosialisasi dan partisipasi. Ombudsman melakukan sosialisasi tentang tugas dan fungsinya melalui forum konsolidasi seluruh pemangku pelayanan publik, instansi pelayanan publik berkewajiban memberikan partisipasi dan tindak lanjut terhadap

apapun produk atau temuan Ombudsman. Kerja sama dengan lembaga swasta LSM Pattiro Semarang juga memiliki pola yang sama, Ombudsman melakukan sosialisasi terkait tugas dan fungsinya kemudian LSM Pattiro ikut berpartisipasi dalam mengedukasi masyarakat terkait keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

3. Produk penanganan Ombudsman melalui mediasi antara PDAM Kota Semarang, PT Pos Indonesia Semarang, dan Pelapor Sdr. Jumadi telah disepakati dan ditindaklanjuti. Pihak terlapor bersedia memberikan ganti rugi dan memperbaiki layanan.
4. Produk Ombudsman diwujudkan dalam perbaikan pelayanan publik dengan mewajibkan suatu instansi yang melakukan maladministrasi untuk memberikan ganti rugi kepada masyarakat/penerima layanan yang dirugikan, serta pemberian jaminan perbaikan pelayanan untuk ke depannya. Ombudsman bertugas memonitoring pelaksanaan pelayanan publik agar ke depannya tidak terjadi kesalahan berulang.

### **Saran/Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh tersebut, penulis mengajukan rekomendasi yang dapat diberikan agar peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dapat berjalan optimal sebagai berikut:

1. Perlu adanya pendampingan dan pelatihan rutin bagi semua asisten di Perwakilan Ombudsman agar kualitas sumber daya manusia di Ombudsman menjadi mumpuni dan ahli dalam bidang pencegahan, pengawasan, penyelesaian kasus serta agenda peningkatan kualitas pelayanan publik lainnya. Sehingga optimalisasi peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sebagai lembaga yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan.

2. Meningkatkan intensitas sosialisasi sampai kepada masyarakat pedesaan agar seluruh masyarakat di Provinsi Jawa Tengah mengetahui keberadaan saluran pengaduan pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.
3. Mengembangkan jaringan kerja, salah satunya adalah melakukan kerja sama berjenjang dengan atasan di instansi pelayanan publik di Jawa Tengah, maksudnya adalah untuk memberikan *pressure* bagi satuan-satuan kerja agar menindaklanjuti hasil temuan atau produk Ombudsman.
4. Bekerja sama dengan media untuk membuka klinik Ombudsman dan membantu dalam hal pemberitaan kasus, hal ini akan berdampak positif bagi berjalannya penyelesaian laporan karena masyarakat juga ikut memantau perkembangan kasus yang ditangani Ombudsman. Dengan adanya kerja sama yang kuat antar *stakeholders* akan membantu meningkatkan nilai tawar Ombudsman sehingga dalam menjalankan perannya mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, pihak terlapor akan menanggapi Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal yang legitimate.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Asmara, Galang. 2005. *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta: Laksbang.
- Benveniste, Guy. 1997. *Birokrasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Budiardjo, Miriam. 2008. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Prasetyo, Eko dkk. 2003. *Ombudsman Daerah: Mendorong Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih*. Yogyakarta: PUSHAM UII.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, Stephen. 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain, & Aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Setiyono, Budi. 2007. *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik*. Jakarta: Kalam Nusantara.
- Soegiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sujata, Antonius Dkk. 2002. *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*. Komisi Ombudsman Nasional.
- Thoha, Miftah. 2009. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tony, dkk. 2003. *Kelembagaan dan Kebijakan Dalam Pengembangan Agroforestri*. World Forestry Center.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

**Jurnal :**

Kadarsih, Setiajeng. 2010. *Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008*, dalam Jurnal Dinamika Hukum Fakultas Hukum UNSOED.

Kustadi. 2009. *Peran Ombudsman dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi Warga Masyarakat*. Jurnal Ilmu Hukum.

Bulkis. *Manajemen Pembangunan*. Universitas Hasanudin, Makassar.

**Artikel :**

Pelayanan Publik, Good Governance & AAUPB Dalam Diskresi. <http://itjen-depdagri.go.id/index.php?pilih=news&mod=yes&aksi=lihat&id=23>

Suara Ombudsman Nomor 3 tahun 2008, Artikel Winarso, *Transisi Menuju Ombudsman Republik Indonesia*. Diakses dalam [ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id).

**Internet :**

Kepres Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional. Diakses dalam [www.hukum.unsrat.ac.id](http://www.hukum.unsrat.ac.id)

Ombudsman: 5 Kementerian Dapat Rapor Merah. Diakses dalam [nasional.sindonews.com/read/2013/07/22/15/763831/ombudsman-5-kementerian-dapat-rapor-merah](http://nasional.sindonews.com/read/2013/07/22/15/763831/ombudsman-5-kementerian-dapat-rapor-merah)

Pengertian, definisi, dan arti organisasi. Diakses dalam [organisasi.org/pengertian-definisi-dan-arti-organisasi-organisasi-formal-dan-informal-belajar-online-lewat-internet-ilmu-manajemen](http://organisasi.org/pengertian-definisi-dan-arti-organisasi-organisasi-formal-dan-informal-belajar-online-lewat-internet-ilmu-manajemen)

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah. Diakses dalam [ditjenpp.kemenkumham.go.id](http://ditjenpp.kemenkumham.go.id)

Organisasi Sosial. Diakses dalam [http://id.wikipedia.org/wiki/Organisasi\\_sosial](http://id.wikipedia.org/wiki/Organisasi_sosial)

Pelayanan Publik Jatim dan Jateng Terbaik 2012. Diakses dalam [www.menpan.go.id/berita-terkini/1032-pelayanan-publik-jatim-dan-jateng-terbaik-2012](http://www.menpan.go.id/berita-terkini/1032-pelayanan-publik-jatim-dan-jateng-terbaik-2012)

Falsafah, Misi, dan Visi Ombudsman Republik Indonesia. Diakses dalam [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)