



## Analisis Beban Administrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Lingga Nadhira Adevia Putri<sup>1</sup>, Rachma Aulia Wardhani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, Semarang

### Abstrak

Received: 05 Juni 2024

Revised: 12 Juni 2024

Accepted: 19 Juni 2024

*Public service is an act of a series of activities carried out to meet the service needs of all citizens. Administrative burdens are all kinds of policies that are considered burdensome to the public in terms of public services, such as insufficient human resources, inadequate infrastructure, and practices of corruption, collusion and nepotism. In this context, this article will discuss further the factors inhibiting the administrative burden faced by the Ombudsman. In this research, the research method used is a qualitative descriptive research method. This is done using existing data, laws and interviews. From these results it can be said that the Indonesian Ombudsman Representative for Central Java still has several obstacles. These obstacles come from external and internal, such as a lack of human resources, a lack of budget and a lack of awareness in the community.*

**Keywords:** *Administrative Expenses, Ombudsman, Public Services*

(\*) Corresponding Author: [lingganadhiraap@students.unnes.ac.id](mailto:lingganadhiraap@students.unnes.ac.id)

**How to Cite:** Putri, L. N. A., & Wardhani, R. A. (2024). Analisis Beban Administrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12536786>

## PENDAHULUAN

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik sebagai tindakan atas rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga negara. Dalam melakukan pelayanan publik baik instansi pemerintah maupun swasta tidak bisa lepas dari hal tersebut. Upaya peningkatan pelayanan dapat dilakukan untuk mempermudah pelayanan sehingga adanya peningkatan pelayanan, hal tersebut dapat menjadi jawaban atas keluhan masyarakat dalam pelayanan publik. Pelayanan publik menurut adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.<sup>1</sup> Pelayanan publik dapat diartikan melayani keperluan orang lain dalam hal ini masyarakat yang mempunyai kepentingan.

Ombudsman, sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, memiliki peran krusial dalam menjaga akuntabilitas dan transparansi instansi pemerintah. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman seringkali dihadapkan pada berbagai beban administrasi yang dapat mempengaruhi kinerja dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik. Beban administrasi tersebut melibatkan berbagai aspek, mulai dari proses pengaduan masyarakat hingga proses investigasi dan penindakan terhadap dugaan pelanggaran. Selain itu, ada pula tantangan yang dialami Ombudsman seperti jumlah pengaduan yang diterima dari masyarakat. Semakin kompleksnya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik menuntut

<sup>1</sup> Sinambela, L. P. (2008). dkk, Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasinya.



Ombudsman untuk memiliki sistem pengelolaan pengaduan yang efektif dan responsif. Hal ini, pada gilirannya, menimbulkan beban administrasi dalam mengelola volume pengaduan yang terus meningkat.

Selain itu, Ombudsman juga dihadapkan pada tugas menyelidiki dugaan pelanggaran dan penegakan prinsip keadilan. Proses investigasi yang memerlukan waktu dan sumber daya yang cukup besar dapat menjadi beban administratif yang signifikan. Keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi informasi turut menjadi faktor yang mempengaruhi efisiensi dalam menanggapi berbagai kasus yang dihadapi Ombudsman. Beban administrasi di Ombudsman juga terkait dengan kompleksitas regulasi dan kebijakan yang menjadi acuan dalam menilai kinerja pelayanan publik. Ombudsman perlu terus memperbarui pengetahuan dan kebijakannya agar dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan hukum dan pelayanan publik yang dinamis.

Dalam konteks ini, artikel ini akan membahas lebih lanjut tentang faktor penghambat beban administrasi yang dihadapi oleh Ombudsman. Analisis mendalam terhadap upaya pengoptimalan terhadap pengawasan pelayanan publik. Selain itu, pengaruh beban administrasi dalam program Ombudsman dalam menjalankan tugasnya sebagai pengawas pelayanan publik. Selain itu, artikel ini juga akan mengusulkan beberapa strategi dan solusi untuk meningkatkan efisiensi Ombudsman dalam mengelola beban administrasi tersebut, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat nasional.

Oleh karena itu, untuk memahami lebih spesifik penulis memaparkan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kedudukan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga independen di Indonesia?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Tengah?
3. Bagaimana beban administrasi pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah Jawa Tengah?

## **METODE**

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan proses dalam penelitian yang menghasilkan data berupa data deskriptif mengenai kata-kata tertulis atau tidak tertulis dari individu yang diamati. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami suatu permasalahan yang diteliti secara mendalam dan semaksimal mungkin. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan juga sumber data sekunder. Sumber data primer didapat dari hasil wawancara sedangkan sumber data sekunder berasal dari dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Metode pengumpulan data yang digunakan yakni melalui wawancara dan juga studi kepustakaan. Wawancara digunakan sebagai bahan untuk bertukar

informasi melalui tanya jawab secara langsung kepada pihak yang berkaitan terhadap permasalahan yang diangkat. Studi kepustakaan merupakan studi yang mengkaji berbagai dokumen dan literatur lain yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Hasil dari pengumpulan data tersebut, data kemudian dianalisis dengan mereduksi hasil temuan dan disajikan dalam bentuk deskriptif untuk dapat ditarik suatu kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Lembaga Independen Di Indonesia**

Ketatanegaraan Indonesia telah mengalami transformasi besar sejak UUD NRI Tahun 1945 diubah. Pengenalan lembaga negara penunjang adalah salah satu wujud perubahan besar tersebut. Lembaga-lembaga negara penunjang merujuk pada lembaga-lembaga negara yang memiliki nama dan identitas resmi, tetapi tidak memiliki kedudukan, tugas, dan wewenang yang diatur oleh Undang-Undang Dasar, melainkan diatur oleh undang-undang. Salah satu contoh lembaga negara penunjang yang ramai dibicarakan publik ialah Ombudsman Republik Indonesia.<sup>2</sup> Ombudsman Republik Indonesia merupakan suatu lembaga negara yang bersifat mandiri atau independen yang berperan penting dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap hak-hak warga negara mengenai pelayanan publik.

Ombudsman pada mulanya disebut sebagai Komisi Ombudsman Nasional, yang dibentuk oleh Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional.<sup>3</sup> Di antara tujuannya adalah untuk menciptakan dan mengembangkan lingkungan yang mendukung pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme serta untuk meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan yang adil. Dengan sebab tersebut, DPR mengesahkan Undang-Undang Ombudsman pada tahun 2008 yakni Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan bahwa, “Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah 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 perorangan 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.” Kedudukan Ombudsman RI sebagai lembaga yang

---

<sup>2</sup> Nalle, J. H. C., Yohanes, S., & Udju, H. R. (2023). Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia dan Implikasi Rekomendasinya dalam Penegakan Hukum di Indonesia: Perspektif Hukum Tata Negara. *COMSERVA*, 3(1), 271-279.

<sup>3</sup> *Ombudsman Republik Indonesia*. (n.d.). Ombudsman Republik Indonesia. diakses pada 29 November 2023, dari <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pftt>

independen ditegaskan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yakni menegaskan bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang mandiri dan tidak mempunyai hubungan organik dengan lembaga negara atau instansi pemerintah lain serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lain.

Ombudsman dibentuk untuk dapat membantu menciptakan lingkungan yang mendukung pemberantasan KKN atau korupsi, kolusi, dan nepotisme melalui peran serta dari masyarakat. Ombudsman bertujuan untuk melindungi individu dari pelanggaran pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur negara. Lembaga ini bertindak sebagai pengawas yang mandiri dalam menangani keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara dan badan swasta atau perseorangan yang diberi wewenang untuk menyediakan pelayanan publik tertentu.

Ombudsman sebagai lembaga negara memiliki tugas dan fungsi dalam praktiknya. Tugas ombudsman antara lain menerima laporan tentang dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansial atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, dan melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman juga dapat berkolaborasi dengan lembaga negara atau instansi pemerintahan lainnya serta lembaga lain yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi Ombudsman yakni mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara dan badan swasta atau perseorangan yang diberi wewenang untuk menyediakan beberapa layanan publik.<sup>4</sup>

Ketentuan hukum lain yang menaungi Ombudsman Republik Indonesia terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peran dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia sangat berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kaitan tersebut terlihat dari UU Nomor 25 Tahun 2009 yang menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh setiap instansi pemerintah. Ombudsman sebagai lembaga pengawas memiliki tugas menilai apakah instansi pelayanan publik telah memenuhi standar pelayanan yang diatur dalam UU tersebut. Selain itu, hak masyarakat untuk menyuarakan pendapat, saran, dan keluhan tentang pelayanan publik diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009. Masyarakat dapat mengajukan pengaduan terkait pelayanan publik ke Ombudsman. Oleh karena itu, Ombudsman bertanggung jawab untuk menerima, menyelidiki, dan menyelesaikan pengaduan yang terkait dengan pelanggaran standar pelayanan publik. Maka dari itu, Ombudsman berkedudukan sebagai mekanisme pengawasan tambahan yang dapat melengkapi peran instansi pengawas lainnya dalam memastikan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

---

<sup>4</sup> *Ibid.*

## **2. Tantangan Yang Dihadapi Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Jawa Tengah**

Ombudsman dalam menjalankan tugas dan fungsinya memiliki struktur organisasi dan pembagian kerja dalam kelembagaannya. Ketentuan mengenai struktur organisasi ini terdapat dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia. Sedangkan ketentuan mengenai pembagian kerja dalam Ombudsman diatur dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2020 tentang Persyaratan, Penetapan Penjenjangan, dan Pengembangan Karier Asisten Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam struktur organisasi ombudsman, terdapat sembilan anggota ombudsman yang dibantu oleh Sekretariat Jenderal maupun Asisten Ombudsman dan lebih lanjut dibantu oleh Kepala Perwakilan dari tiap provinsi di Indonesia. Dalam tingkat perwakilan, terdapat tiga struktur organisasi di dalamnya, yakni Kepala Perwakilan yang dibantu oleh tiga Keasistenan, antara lain Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan, dan Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mengawasi lembaga penyelenggaraan publik yang diselenggarakan negara di pemerintahan daerah, termasuk BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara atau swasta, atau perseorangan yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari dana APBN atau APBD. Pengawasan yang dilakukan lembaga ini tergolong luas cakupannya, maka dari itu ombudsman dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibantu masyarakat dengan adanya penerimaan laporan yang masuk atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik yang kemudian ditindaklanjuti dan juga dengan melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

Dalam melakukan pengawasan terhadap lembaga penyelenggaraan publik di Jawa Tengah, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mengalami beberapa tantangan yang harus dihadapi, baik tantangan dari dalam lembaga itu sendiri ataupun tantangan dari luar, antara lain:

### **1. Lembaga yang masih muda**

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga yang relatif muda, yakni lembaga yang baru dibentuk tahun 2008. Sedangkan untuk Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah itu sendiri baru dibentuk pada tahun 2013.

### **2. Keterbatasan sumber daya manusia**

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mengalami keterbatasan sumber daya manusia. Dalam hal ini, perlu adanya peningkatan kualitas dan kuantitas dari sumber daya manusia yang ada. kuantitas sumber daya manusia di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah terlihat dari open recruitment terakhir yang dilakukan pada 2017. Hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah menghadapi tantangan dalam menarik dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas.

3. Keterbatasan anggaran

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menjalankan tugas dan fungsinya menghadapi keterbatasan anggaran yang mempengaruhi kinerja dan cakupan pengawasan dalam mengawasi lembaga penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek finansial ini juga mempengaruhi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusianya.

4. Kurangnya kesadaran masyarakat

Banyak masyarakat kurang menyadari akan pentingnya melaporkan kasus maladministrasi yang terjadi kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Di masa sekarang ini, seiring berkembangnya teknologi, masyarakat lebih memilih untuk memberikan rating buruk terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di suatu aplikasi daripada harus melapor kepada lembaga yang mengawasi pelayanan publik tersebut, yakni ombudsman.<sup>5</sup>

Untuk mengatasi beberapa hal yang telah menjadi tantangan tersebut, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah telah melakukan beberapa upaya, antara lain:

1. Meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia yang terdapat pada lembaga tersebut dengan mengadakan pelatihan,
2. Membangun dan meningkatkan jaringan kerja dengan berbagai instansi, seperti akademisi, pelaku usaha, komunitas, pemerintah, dan juga media massa.
3. Mengadakan sosialisasi terkait pentingnya melapor kepada Ombudsman apabila terdapat kasus maladministrasi yang terjadi di Jawa Tengah pada masyarakat umum,
4. Mengadakan pencegahan maladministrasi dengan adanya sosialisasi pelayanan dasar pada bidang perizinan, kesehatan pendidikan, dan sebagainya kepada instansi terkait.<sup>6</sup>

### **3. Pengaruh Beban Administrasi kepada Pelayanan Publik di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah**

Dalam menjalankan tugas nya pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas untuk warga negaranya. Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memiliki 4 tujuan, yaitu memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya

---

<sup>5</sup> Achmed Ben Bella, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Wawancara, Semarang, 29 November 2023

<sup>6</sup> Puruhito, G., Harsasto, P., & Adnan, M. (2014). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Publik. *Journal of Politic and Government Studies*, 3(4), 16-30.

pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sebagai salah satu lembaga layanan publik yang ada di Jawa Tengah tentunya memberikan pelayanan sebaik mungkin. Hal tersebut dilihat dari tujuan Ombudsman sebagai sebuah badan pengawasan pelayanan publik. Beban administrasi merupakan segala macam bentuk kebijakan yang dianggap memberatkan masyarakat dalam hal pelayanan publik, seperti sumber daya manusia yang kurang, infrastruktur yang kurang memadai, dan praktik korupsi, kolusi, serta nepotisme.<sup>7</sup> Hal tersebut juga dapat ditemui di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, antara lain seperti:

a. Pengaruh Beban Administrasi terhadap Respons Terhadap Pengaduan Masyarakat

Dalam hal Ombudsman sebagai lembaga pelayanan publik turut serta dalam mengevaluasi hal tersebut. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar dan prosedur melalui mekanisme pengaduan masyarakat (*public complaint*).<sup>8</sup> Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah tentunya memiliki kendala seperti di kurangnya anggaran dan kesadaran masyarakat yang masih. Hal tersebut masih menjadi salah satu kendala untuk Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

b. Dampak Beban Administrasi terhadap Proses Investigasi

Ombudsman merupakan sebuah lembaga independen yang salah satunya bertanggung jawab untuk memantau dan mengawasi kinerja pelayanan publik. Proses investigasi juga menjadi salah satu tahapan penting dalam menyelesaikan permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini kurangnya sumber daya manusia yang ada pada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menjadi alasan yang dapat menghambat proses investigasi. Selain itu, perilaku masyarakat yang lebih memilih melakukan atau mengirimkan pengaduan ke media sosial atau kada disebut “*no viral no justice*” juga menjadi salah satu permasalahan yang berdampak.<sup>9</sup>

c. Pengaruh Beban Administrasi terhadap Kapasitas Edukasi Masyarakat

Semakin berkembangnya kesadaran masyarakat dalam mendapatkan hak pelayanan publik yang berkualitas, maka pemerintah dituntut meningkatkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.<sup>10</sup> Ombudsman tidak hanya berperan sebagai

---

<sup>7</sup> Herd, P., & Moynihan, D. P. (2018). *Administrative Burden: Policymaking by Other Means*. Russel Sage Foundation

<sup>8</sup> Pradifta, A. E. (2022). Kebijakan Pengawasan untuk Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat ada Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(4), 6990–7006.

<sup>9</sup> Achmed Ben Bella, Kepala Keasistenan Pencegahan... *Op.Cit.*

<sup>10</sup> Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028– 1034. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.79>

penegak hukum, tetapi juga sebagai lembaga yang memberikan edukasi kepada masyarakat tentang hak-hak mereka dan proses pengaduan. Beban administrasi yang tinggi dapat menghambat upaya Ombudsman dalam memberikan pemahaman yang cukup kepada masyarakat mengenai peran dan fungsi lembaga. Hal ini dapat berdampak pada partisipasi masyarakat dalam melaporkan dugaan pelanggaran atau ketidakberesan, serta pemahaman mereka terhadap proses penanganan pengaduan.

Untuk mengatasi dampak negatif dari beban administrasi, Ombudsman perlu mengembangkan strategi yang efektif. Ini dapat mencakup perbaikan dalam sistem manajemen pengaduan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan investasi dalam teknologi informasi. Selain itu, kolaborasi dengan pihak-pihak terkait, seperti instansi pemerintah dan lembaga lainnya, juga dapat menjadi solusi untuk mengurangi beban administrasi secara keseluruhan. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah mengatasi permasalahan ini dengan diadakannya sosialisasi yang dibuka secara umum dan penyebaran informasi melalui media sosial hingga radio. Sosialisasi tersebut dibuka sebagai salah satu saran masyarakat untuk melakukan pengaduan khususnya pada pelayanan publik yang ada di Jawa Tengah. Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah memperbanyak interaksi dengan masyarakat pengguna pelayanan publik, dengan membuka layanan Penerimaan Laporan dan konsultasi pelayanan publik “Ombudsman *On The Spot*”. Kegiatan Ombudsman *On The Spot* menasar pada pihak, instansi, unit pelayanan publik atau sarana tertentu sebagai lokasi atau titik (spot). Ombudsman *On The Spot* dirancang sebagai program ‘jemput bola’ yang bertujuan untuk meningkatkan proaktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi.

Evaluasi berkala terhadap kebijakan dan prosedur yang ada perlu dilakukan untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas Ombudsman dalam menjalankan tugasnya. Reformasi kebijakan dapat diperlukan untuk menyederhanakan proses administratif, meningkatkan koordinasi dengan instansi pemerintah terkait, dan menyesuaikan regulasi dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan pelayanan publik. Di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah hal tersebut juga dilihat dengan adanya laporan akhir dalam menyelesaikan pengaduan, dan target pengaduan sebagai bentuk meningkatnya kesadaran masyarakat tiap tahunnya. Selain itu, Ombudsman juga memiliki laporan triwulan yang berisikan pengaduan yang ada selama tiga bulan terakhir. Laporan tersebut nantinya akan disatukan dengan perwakilan daerah lain dan diunggah ke web resmi Ombudsman RI. Sehingga hal tersebut akan meningkatkan kesadaran masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Lembaga negara penunjang merupakan bentuk dari berkembangnya sistem ketatanegaraan Indonesia. Sebutan ini merujuk pada lembaga-lembaga negara yang memiliki nama dan identitas resmi, tetapi tidak memiliki kedudukan, tugas, dan wewenang yang diatur oleh Undang-Undang Dasar, melainkan diatur oleh undang-undang. Salah satunya yakni Ombudsman Republik Indonesia. Dasar hukum yang menaungi lembaga ini ialah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik. Tujuan Ombudsman yaitu untuk menciptakan dan mengembangkan lingkungan yang mendukung pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme serta untuk meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan yang adil.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah memiliki tanggung jawab luas dalam mengawasi lembaga penyelenggaraan publik di pemerintahan daerah, termasuk BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara atau swasta yang mendapatkan dana dari APBN atau APBD. Dalam melakukan tugas dan fungsinya, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, antara lain: status lembaga yang relatif muda, keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, dan kurangnya kesadaran masyarakat. Upaya telah dilakukan untuk mengatasi tantangan ini, termasuk peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan, pembangunan jaringan kerja dengan berbagai instansi, sosialisasi kepada masyarakat, dan pencegahan maladministrasi melalui berbagai kegiatan. Dengan demikian, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah terus berupaya meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan tugas dan fungsi pengawasan administrasi negara.

Beban administrasi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah tentunya mempengaruhi beberapa hal, seperti Respons Terhadap Pengaduan Masyarakat, Proses Investigasi dan Kapasitas Edukasi Masyarakat. Hal tersebut terjadi karena adanya beban administrasi atau kendala yang dirasakan di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Namun, demi mengurangnya kendala tersebut, Ombudsman juga memiliki program kerja seperti “Ombudsman *On The Spot*”. Program yang dilakukan untuk memperbanyak interaksi kepada masyarakat khususnya pengguna layanan publik. Ombudsman *On The Spot* dirancang sebagai program ‘jemput bola’ yang bertujuan untuk meningkatkan proaktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi .

## **SARAN**

Sebagai lembaga yang mengatasi pengaduan terhadap pelayanan masyarakat. Ombudsman seharusnya dapat lebih aktif dalam menyebarkan informasi dari layanan pengaduan tersebut ke masyarakat. Seperti dengan sering diadakannya sosialisasi khususnya pada masyarakat umum. Selain itu, sumber daya manusia yang kurang seharusnya dapat diatasi dengan membuka lowongan. Hal tersebut bisa menjadi salah satu cara untuk dapat mengatasi pengaduan dari masyarakat dengan lebih baik dan cepat. Selain itu, perlu adanya kesadaran yang tinggi dari masyarakat untuk melaporkan adanya maladministrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmed Ben Bella, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, wawancara, Semarang, 29 November 2023
- Herd, P., & Moynihan, D. P. (2018). *Administrative Burden: Policymaking by Other Means*. Russel Sage Foundation
- Nalle, J. H. C., Yohanes, S., & Udju, H. R. (2023). Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia dan Implikasi Rekomendasinya dalam Penegakan Hukum di Indonesia: Perspektif Hukum Tata Negara. *COMSERVA*, 3(1), 271-279.
- Ombudsman Republik Indonesia*. (n.d.). Ombudsman Republik Indonesia. diakses pada 30 November 2023, dari <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pftt>
- Pradifta, A. E. (2022). Kebijakan Pengawasan untuk Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat ada Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(4), 6990–7006. <http://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/4351%0Ahttp://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/download/4351/2704>
- Puruhito, G., Harsasto, P., & Adnan, M. (2014). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Publik. *Journal of Politic and Government Studies*, 3(4), 16-30.
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028– 1034. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.79>
- Sinambela, L. P. (2008). *dkk, Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasinya*.