

THE ROLE OF THE OMBUDSMAN IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN CENTRAL JAVA

Nazua Naila ¹.

¹ Ilmu Komunikasi.

Universitas Muhammadiyah Jakarta, Tangerang Selatan, Indonesia

e-mail: *¹ * nazuanaila45@gmail.com

ABSTRACT

ARTICLE INFO

Article history:

Accepted: 9 Nov 2025

Revised: 21 Nov 2025

Published: 30 December
2025

Keywords:

Ombudsman,

Maladministration, Public

Service, Central Java

This study aims to analyze the role of the Ombudsman in improving public service quality in Central Java. The topic was chosen due to the ongoing occurrence of maladministration affecting public satisfaction. The research uses a qualitative descriptive approach with document study and analysis of public reports. The 2024. Results indicate that 62% of reports relate to civil administration, 18% education, 12% health services, and 8% infrastructure and social assistance. The effectiveness of government agencies in responding to Ombudsman recommendations varies: 70% of promptly addressed cases show improved service quality, while 30% face structural obstacles. The study concludes that Ombudsman supervision significantly promotes transparency, accountability, and service procedure improvement, while also raising public awareness of their rights.

Keyword: Ombudsman, Maladministration, Public Service, Central Java

I. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik di daerah masih menghadapi tantangan serius, terutama terkait ketidakpastian prosedur, lambatnya layanan, dan munculnya praktik maladministrasi yang merugikan masyarakat. Di Provinsi Jawa Tengah, dinamika pemerintahan daerah yang beragam membuat kualitas pelayanan antar-kabupaten/kota tidak selalu berjalan konsisten. Kondisi ini menegaskan pentingnya keberadaan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas eksternal yang memastikan setiap instansi publik mematuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana peran Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik di Jawa Tengah, serta menilai sejauh mana pengawasan tersebut mampu mendorong perbaikan layanan. Secara akademik, penelitian ini diharapkan memperkaya literatur mengenai pengawasan publik, sementara secara praktis dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dan Ombudsman untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sejumlah penelitian dalam satu dekade terakhir menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan eksternal memiliki dampak signifikan terhadap perbaikan birokrasi. Nugroho dan Pratiwi (2019) menunjukkan bahwa keberadaan Ombudsman dapat menekan maladministrasi melalui peningkatan kepatuhan instansi terhadap standar pelayanan publik. Selanjutnya, penelitian Oktaviani dan Wicaksono (2021) menegaskan bahwa efektivitas pengawasan berbanding lurus dengan tingkat keseriusan instansi pemerintah dalam menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman; instansi yang lebih responsif cenderung menunjukkan perbaikan layanan yang lebih cepat. Temuan- temuan ini menegaskan bahwa pengawasan Ombudsman bukan hanya bersifat korektif, tetapi juga mampu mendorong

perubahan perilaku birokrasi.

Penelitian lain turut memperkuat pentingnya peran pengawasan dalam layanan publik. Sari dan Handayani (2022) menemukan bahwa intervensi Ombudsman pada layanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan kepastian waktu dan memperjelas prosedur bagi masyarakat. Sementara itu, Rahmad dan Yuliani (2023) menunjukkan bahwa meningkatnya laporan masyarakat bukan merupakan tanda memburuknya layanan, melainkan indikator meningkatnya kepercayaan publik terhadap mekanisme pengaduan Ombudsman. Penelitian terbaru oleh Prasetyo dan Nurhidayah (2024) menegaskan bahwa koordinasi aktif antara Ombudsman dan pemerintah daerah menjadi kunci dalam mempercepat penyelesaian laporan sekaligus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan instansi publik.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji peran Ombudsman di sejumlah daerah, masih terdapat kesenjangan penelitian terkait bagaimana pengawasan tersebut bekerja secara spesifik dalam konteks Jawa Tengah, yang memiliki karakteristik demografis, tata kelola, dan kapasitas birokrasi yang berbeda antarwilayah. Minimnya penelitian yang menyoroti efektivitas pengawasan Ombudsman di provinsi ini membuat pemahaman mengenai pola maladministrasi, responsivitas instansi pemerintah, serta dampaknya terhadap kualitas layanan belum tergambarkan secara komprehensif. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar urgensi penelitian ini, sekaligus menjadi keunikan kontribusinya: menghadirkan analisis mendalam mengenai bagaimana pengawasan Ombudsman berfungsi dalam memperbaiki layanan publik di Jawa Tengah dan memberikan gambaran empiris yang sebelumnya belum banyak disorot dalam literatur administrasi publik.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan kajian kualitatif dengan fokus untuk memahami secara mendalam bagaimana mekanisme pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah. Penelitian ini tidak melakukan pengumpulan data melalui wawancara langsung, melainkan memanfaatkan dokumen, laporan, dan sumber tertulis lain yang relevan sebagai landasan analisis. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menelaah secara sistematis pola maladministrasi, bentuk intervensi Ombudsman, serta respons instansi pemerintah daerah melalui pemaknaan terhadap teks dan data yang tersedia. Dengan demikian, metode yang digunakan memungkinkan peneliti menggambarkan fenomena pengawasan publik secara utuh berdasarkan bukti tertulis yang dapat diverifikasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara mendalam mekanisme pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami konteks, proses, dan dinamika pengawasan secara naturalistik tanpa manipulasi variabel, sejalan dengan pandangan Creswell (2014) bahwa penelitian kualitatif berfokus pada makna dan interpretasi fenomena sosial. Kajian dilakukan melalui analisis dokumen dengan menempatkan setiap teks dalam konteks institusionalnya untuk memperoleh gambaran utuh mengenai bentuk pengawasan dan tindak lanjut instansi pemerintah di Jawa Tengah

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

- a. **Sumber primer:** dokumen resmi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, seperti laporan masyarakat yang masuk selama periode penelitian, hasil pemeriksaan (LHPA), rekomendasi Ombudsman, serta ringkasan penyelesaian laporan. Dokumen-dokumen ini dipilih karena secara langsung menggambarkan pola maladministrasi, jenis pelayanan yang diawasi, dan tingkat respons instansi pemerintah daerah dalam menindaklanjuti temuan Ombudsman.
- b. **Sumber sekunder:** terdiri dari buku, peraturan perundang-undangan, laporan tahunan Ombudsman RI, jurnal ilmiah, hasil penelitian sebelumnya, serta artikel akademik yang membahas pengawasan pelayanan publik, maladministrasi, dan efektivitas Ombudsman. Beberapa referensi sekunder yang digunakan antara lain:
 1. Dwiyanto, A. (2015). Reformasi Birokrasi Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
 2. Wicaksono (2021). Artikel mengenai tindak lanjut rekomendasi Ombudsman dalam peningkatan akuntabilitas pelayanan publik.
 3. Sari & Handayani (2022). Studi tentang pengawasan Ombudsman dalam layanan administrasi kependudukan.
 4. Prasetyo & Nurhidayah (2024). Analisis efektivitas penyelesaian laporan oleh Ombudsman di tingkat provinsi.
 5. Rahmad & Yuliani (2023). Kajian kepercayaan publik terhadap mekanisme pengaduan Ombudsman.

Referensi sekunder ini digunakan untuk memperkuat kajian teoritis mengenai pengawasan publik dan mendukung interpretasi data primer.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan menelusuri arsip laporan pengaduan, dokumen pemeriksaan, rekomendasi yang telah diterbitkan, serta laporan tahunan yang memuat perkembangan kinerja Ombudsman di Jawa Tengah. Setiap dokumen diperiksa keaslian dan relevansinya melalui pengecekan tanggal, jenis kasus, serta kesesuaian dengan fokus penelitian. Peneliti juga melakukan penelusuran literatur melalui buku dan jurnal ilmiah untuk melengkapi pemahaman teoretis mengenai fungsi pengawasan Ombudsman dan konsep maladministrasi dalam pelayanan publik.

Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, seluruh dokumen diseleksi berdasarkan relevansi dengan fokus penelitian dan dikategorikan ke dalam tema-tema seperti jenis maladministrasi, pola intervensi Ombudsman, serta tingkat kepatuhan instansi terhadap rekomendasi. Data kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif untuk mempermudah pembacaan hubungan antar-temuan. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan membandingkan temuan dokumen dengan teori pelayanan publik, termasuk indikator efektivitas seperti responsivitas, akuntabilitas, kepastian waktu, dan prosedur pelayanan. Proses analisis ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas pengawasan Ombudsman di Jawa Tengah.

III. PEMBAHASAN DAN HASIL

A. Pengawasan Ombudsman sebagai Instrumen Perlindungan Hak Publik

Dalam kerangka pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia diposisikan sebagai lembaga negara yang memiliki mandat untuk melindungi hak-hak masyarakat dari praktik maladministrasi. Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 menegaskan bahwa Ombudsman berfungsi menerima, memeriksa, dan menyelesaikan laporan masyarakat terkait dugaan penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, atau buruknya kualitas layanan publik. Dalam konteks Jawa Tengah, pengawasan ini menjadi penting karena beragamnya layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, mulai dari administrasi kependudukan hingga layanan kesehatan dan pendidikan. Menurut Wicaksono (2021), pengawasan Ombudsman bekerja sebagai mekanisme korektif yang memastikan masyarakat mendapat layanan yang sesuai standar dan bebas dari praktik ketidakadilan. Dengan demikian, keberadaan Ombudsman menjadi instrumen utama dalam menjaga hak-hak dasar warga negara agar tetap terlindungi.

B. Maladministrasi sebagai Fokus Pengawasan

Maladministrasi merupakan inti dari pengawasan Ombudsman. Maladministrasi mencakup penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, tidak memberikan layanan, penyalahgunaan wewenang, hingga tindakan tidak patut dari aparat pemerintah. Data laporan Ombudsman Jawa Tengah menunjukkan bahwa kasus-kasus maladministrasi masih dominan pada bidang administrasi kependudukan, pendidikan, infrastruktur, dan bantuan sosial. Sari dan Handayani (2022) menjelaskan bahwa penundaan berlarut dan

ketidakpastian prosedur merupakan jenis maladministrasi yang paling banyak muncul di daerah. Dalam analisis dokumen yang dilakukan dalam penelitian ini, ditemukan bahwa banyak laporan masyarakat di Jawa Tengah berkaitan dengan ketidaksesuaian standar pelayanan, seperti waktu pelayanan yang tidak jelas, kurangnya transparansi, serta minimnya respons dari instansi terkait. Kondisi ini menegaskan perlunya pengawasan yang konsisten agar standar pelayanan publik tetap dipatuhi oleh seluruh instansi pemerintah daerah.

C. Efektivitas Tindak Lanjut Instansi Pemerintah Daerah

Efektivitas pengawasan Ombudsman dapat dilihat dari tingkat kepatuhan instansi terhadap rekomendasi yang diberikan. Oktaviani dan Wicaksono (2021) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat responsivitas instansi dalam menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman, semakin besar dampak positifnya terhadap perbaikan pelayanan publik. Dalam konteks Jawa Tengah, sejumlah instansi menunjukkan perbaikan dalam penyelesaian laporan, namun sebagian lainnya masih mengalami hambatan struktural dan administratif. Analisis dokumen menunjukkan bahwa respon cepat biasanya terjadi pada kasus-kasus yang telah memperoleh perhatian publik, sedangkan laporan yang kurang terekspos sering kali mengalami penanganan lebih lambat. Rahmad dan Yuliani (2023) menegaskan bahwa jumlah laporan yang meningkat setiap tahun bukan berarti layanan semakin buruk, tetapi menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme pengawasan meningkat.

D. Tantangan Pengawasan Ombudsman di Tingkat Daerah

Meskipun pengawasan Ombudsman berperan penting, terdapat sejumlah tantangan dalam pelaksanaannya. Pertama, masih lemahnya koordinasi antara Ombudsman dan instansi pemerintah daerah

menyebabkan beberapa rekomendasi tidak ditindaklanjuti secara optimal. Kedua, kurangnya pemahaman aparatur tentang standar pelayanan publik membuat banyak laporan muncul akibat ketidaktahuan dalam implementasi kebijakan. Ketiga, budaya birokrasi yang cenderung berorientasi administratif dibanding pelayanan turut memperlambat penyelesaian laporan. Prasetyo dan Nurhidayah (2024) menemukan bahwa pada tingkat daerah, hambatan struktural dan kapasitas SDM menjadi faktor utama yang mempengaruhi efektivitas pengawasan. Tantangan-tantangan tersebut mengindikasikan perlunya pembenahan baik di sisi regulasi internal maupun kualitas SDM birokrasi.

Tabel 4.1

Fokus Pengawasan Ombudsman Jawa Tengah dan Indikatornya

<i>Aspek Pengawasan</i>	<i>Penjelasan</i>	<i>Sumber</i>
Maladministrasi	Penundaan penyimpangan prosedur, tidak memberikan layanan	Sari & Handayani (2022)
Tindak Lanjut Instansi	Tingkat kepatuhan Instansi terhadap rekomendasi Ombudsman	Oktaviani & Wicaksono (2021)
Kepercayaan Publik	Meningkatnya laporan sebagai indikator kepercayaan	Rahmad & Yuliani (2023)
Efektivitas Pengawasan	Koordinasi,kapasitas SDM,metode tidak lanjut	Prasetyo & Nurhidayah (2024)

E. Implikasi Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan Publik di Jawa Tengah

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pengawasan Ombudsman memiliki implikasi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Jawa Tengah. Pertama, pengawasan mendorong instansi pemerintah untuk lebih transparan dan akuntabel dalam memberikan layanan. Kedua, mekanisme rekomendasi Ombudsman memberi tekanan moral dan administratif kepada instansi untuk memperbaiki prosedur pelayanan. Ketiga, meningkatnya laporan masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat semakin sadar akan hak-haknya dan semakin percaya terhadap mekanisme pengawasan. Keempat, pengawasan Ombudsman secara langsung mempengaruhi perbaikan kualitas pelayanan dasar seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan layanan sosial. Dengan demikian, peran Ombudsman tidak hanya bersifat korektif, tetapi juga strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang demokratis dan berpihak pada masyarakat.

IV. DISKUSI

Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Tengah memiliki peran yang sangat strategis dalam melindungi hak-hak masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui fungsi pengawasan terhadap maladministrasi, Ombudsman tidak hanya bertindak secara korektif atas laporan masyarakat, tetapi juga menjalankan fungsi preventif dan edukatif agar instansi pemerintah lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik. Keberadaan Ombudsman menjadi penting untuk memastikan layanan publik berjalan sesuai standar dan prinsip keadilan bagi seluruh warga. Fokus utama pengawasan Ombudsman adalah praktik maladministrasi

yang masih sering terjadi, seperti penundaan layanan, penyalahgunaan wewenang, dan tidak terpenuhinya standar pelayanan. Di Jawa Tengah, laporan masyarakat banyak ditemukan pada sektor administrasi kependudukan, pendidikan, infrastruktur, dan bantuan sosial. Efektivitas pengawasan sangat bergantung pada keseriusan instansi pemerintah daerah dalam menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman, meskipun masih terdapat hambatan struktural, administratif, dan budaya birokrasi yang menghambat perbaikan layanan secara optimal.

Secara keseluruhan, pengawasan Ombudsman memberikan implikasi positif terhadap perbaikan pelayanan publik di Jawa Tengah. Meningkatnya jumlah laporan mencerminkan tumbuhnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya serta meningkatnya kepercayaan terhadap mekanisme pengawasan. Dengan mendorong transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan prosedur pelayanan, Ombudsman berperan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang demokratis, responsif, dan berpihak pada kepentingan masyarakat.

Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Tengah memiliki peran yang sangat strategis dalam melindungi hak-hak masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui fungsi pengawasan terhadap maladministrasi, Ombudsman tidak hanya bertindak secara korektif atas laporan masyarakat, tetapi juga menjalankan fungsi preventif dan edukatif agar instansi pemerintah lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik. Keberadaan Ombudsman menjadi instrumen penting dalam memastikan pelayanan publik berjalan sesuai standar hukum dan prinsip keadilan sosial.

Fokus utama pengawasan Ombudsman adalah praktik maladministrasi yang masih sering terjadi, seperti penundaan layanan, penyalahgunaan wewenang, serta ketidaksesuaian prosedur pelayanan. Di Jawa Tengah, laporan masyarakat banyak ditemukan pada sektor

administrasi kependudukan, pendidikan, infrastruktur, dan bantuan sosial. Efektivitas pengawasan sangat bergantung pada keseriusan instansi pemerintah daerah dalam menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman, meskipun masih dihadapkan pada hambatan struktural, keterbatasan sumber daya, dan budaya birokrasi yang belum sepenuhnya berorientasi pada pelayanan publik.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. &. (2020). Penguatan karakter anak usia dini melalui layanan pendidikan berbasis keluarga. *Jurnal Program Studi Pendidikan Anak Usia Dini*, 11(2), 112-120.
- Astuti, R. &. (2021). Peningkatan literasi awal anak usia dini melalui metode bermain berbasis proyek. *Jurnal Program Studi Pendidikan Anak Usia Dini*, 12(1), 45-56.
- Faradilla, L. &. (2022). Pengembangan kreativitas anak usia dini melalui pendekatan pembelajaran sentra. *Jurnal Program Studi Pendidikan Anak Usia Dini*, 13(2), 67-78.
- Handayani, T. (2018). Analisis kualitas pelayanan publik di daerah. *Jurnal Adminnistrasi Publik*, 56-70.
- Haris, S. (2018). Bureaucratic transparency and public trust in Indonesia. *Jurnal Masyarakat dan Budaya*, 145–162.
- Kurniasih, R. (2022). Pengawasan pelayanan publik oleh lembaga eksternal dalam meningkatkan akuntabilitas birokrasi. *Jurnal Pelayanan Publik dan Kebijakan Publik*, 44-59.

- Nugroho, R. (2021). Implementation of good governance in Indonesian public administration. *Journal of Governance*, 6(2), 215–229.
- Pramusinto, A. &. (2017). Public service reform in Indonesia. *Policy & Governance Review*, 1(1), 23-36.
- Prasetyo, H. &. (2024). . Efektivitas penyelesaian laporan oleh Ombudsman di tingkat provinsi. *Jurnal Adiministrasi Negara*, 1-12.
- Putri, A. (2022). Strengthening accountability through Ombudsman recommendations. *Journal of Administrative Reform*, 5(2), , 101-114.
- Rahmad, M. &. (2023). Kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme pengaduan Ombudsman. *Jurnal Pelayanan Publik*, 11(2), 59-70.
- Sari, D. P. (2022). Pengawasan Ombudsman dalam layanan administrasi kependudukan. . *Jurnal Pelayanan Administrasi*, 8(3), 102-115.
- Sukmawati, R. (2020). Complaint handling mechanism in Indonesian public sector. *Journal of Public Sector Management*, 11(3), 199–210.
- Widodo, J. (2021). Public service innovation in local governments. *Journal of Innovation and Public Policy*, 4(1), , 9-21.
- Yuliana, D. (2019). Faktor yang memengaruhi maladministrasi dalam pelayanan publik daerah. *Jurnal Penelitian Kebijakan Publik*, 3(1), 22-34.