

URGENSITAS OMBUDSMAN DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Nurul Laili Fadhilah

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Jember
Jl. Kalimantan Jember
Email:nulifadh@gmail.com

Abstract: competition some areas as improving the quality of services and satisfaction of the people became the target of the government's success in serving the community. Ombudsman to monitor the implementation of public service held by the organizer of state and government at both central and local levels including those organized by the State Owned Enterprises, Regional-Owned Enterprises and State Owned Legal Entity as well as private entities or individuals who were given the task of organizing certain public services , The establishment of Ombudsman background for the empowerment of people concerned about state administration, the implementation of the idea of democracy, and as a protection of the rights of community members. The apparatus of government, including the judiciary in charge of creating justice and prosperity. The existence of supervisor institution for public services to the community can be a means of control of people or institutions to maintain the quality of government services.

Keywords: decentralization, public services, obudsman

Abstrak: Kompetisi beberapa daerah sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat menjadi target keberhasilan pemerintah dalam melayani masyarakat. Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah 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. Pembentukan Ombudsman dilatar belakangi adanya pemberdayaan masyarakat yang peduli terhadap penyelenggaraan negara, implementasi paham demokrasi, dan sebagai perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat. Aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan yang bertugas menciptakan keadilan dan kesejahteraan. Keberadaan lembaga pengawas terhadap pelayanan publik kepada masyarakat dapat menjadi alat kontrol dari masyarakat atau lembaga terkait untuk menjaga kualitas layanan pemerintah.

Kata Kunci: Otonomi daerah, pelayanan publik, Ombudsman

Bahwa pada dasarnya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara selalu saja ditemukan tarik ulur antara kekuasaan, hukum dan demokrasi yang bersumber pada keserakahan terhadap kekuasaan. Padahal prinsip-prinsip Negara hukum, demokrasi dan hak-hak asasi manusia juga dapat melanggar prinsip-prinsip hukum administrasi dan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang layak. Kajian terhadap bagian-bagian yang mengisahkan jalinan antara sisi hukum demokrasi dan hukum administrasi dirasa sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan Indonesia.

Disaat berbagai musibah dan malapetaka berupa musibah korupsi, kolusi dan nepotisme masih terus menerpa praktek penyelenggaraan pemerintahan. Di saat era otonomi menghadapi pemekaran daerah dan pertumbuhan provinsi, kabupaten, kota dan kecamatan yang sering disertai munculnya arogansi rasa kedaerahan yang berlebihan.

Otonomi daerah serentak telah dilaksanakan mulai Januari 2001. Dalam tahap awal pelaksanaa otonomi daerah, masih ada beberapa daerah yang belum siap, namun sebagian merasa sudah siap melaksanakan otonomi. Pelaksanaan otonomi

daerah secara tidak langsung akan memaksa daerah untuk melakukan perubahan-perubahan struktur maupun perubahan proses birokrasi dan kultur birokrasi. Perubahan proses meliputi perubahan yang menyentuh keseluruhan aspek dalam siklus pengendalian manajemen di pemerintah daerah, yaitu perumusan strategi, perencanaan strategi, penganggaran, pelaporan kinerja dan mekanisme *reward and punishment system* (Mardiasmo, 2004:207).

Undang-undang Dasar 1945 merupakan landasan yang kuat untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah dalam Pasal 18 UUD menyebutkan adanya pembagian pengelolaan pemerintahan pusat dan daerah. Pemberlakuan sistem otonomi daerah merupakan amanat yang diberikan oleh Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen Kedua tahun 2000 untuk dilaksanakan berdasarkan undang-undang yang dibentuk khusus untuk mengatur pemerintahan daerah. UUD NRI 1945 pasca-amandemen itu mencantumkan permasalahan pemerintahan daerah dalam Bab VI, yaitu Pasal 18, Pasal 18A, dan Pasal 18B. Sistem otonomi daerah sendiri tertulis secara umum dalam Pasal 18 untuk diatur lebih lanjut oleh undang-undang No. 32 Tahun 2004 dan diubah menjadi Undang-undang No. 10 Tahun 2008 Tentang Pemerintah Daerah.

Otonomi daerah sendiri pada implementasi memiliki dampak tersendiri bagi tiap-tiap daerah. Dampak tersebut bisa positif dan negatif. Dampak positif otonomi daerah adalah bahwa dengan otonomi daerah maka pemerintah daerah akan mendapatkan kesempatan untuk menampilkan identitas lokal yang ada di masyarakat. Berkurangnya wewenang dan kendali pemerintah pusat mendapatkan respon tinggi dari pemerintah daerah dalam menghadapi masalah yang berada di daerahnya sendiri. Dengan otonomi daerah maka kebijakan-kebijakan pemerintah akan lebih tepat sasaran, hal tersebut dikarenakan pemerintah daerah cenderung lebih mengerti keadaan dan situasi daerahnya, serta potensi-potensi yang ada di daerahnya daripada pemerintah pusat.

Dampak negatif dari otonomi daerah adalah adanya kesempatan bagi oknum-oknum di pemerintah daerah untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan Negara dan rakyat seperti korupsi, kolusi dan nepotisme. Selain itu terkadang ada kebijakan-kebijakan daerah yang tidak sesuai dengan konstitusi Negara yang dapat menimbulkan

kan pertentangan antar daerah satu dengan daerah tetangganya, atau bahkan daerah dengan Negara, seperti contoh pelaksanaan Undang-undang Anti Pornografi di tingkat daerah. Hal tersebut dikarenakan dengan sistem otonomi daerah maka pemerintah pusat akan lebih susah mengawasi jalannya pemerintahan di daerah, selain itu karena memang dengan sistem otonomi daerah membuat peranan pemerintah pusat tidak begitu berarti. Selain itu juga menimbulkan persaingan antar daerah yang terkadang dapat memicu perpecahan atau (pemekaran daerah yang tidak memenuhi syarat).

Dengan otonomi daerah berarti telah memindahkan sebagian besar kewenangan yang tadinya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Karena kewenangan membuat kebijakan (Perda) sepenuhnya menjadi wewenang daerah otonom, maka dengan otonomi daerah pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan akan dapat berjalan lebih cepat dan lebih berkualitas. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat tergantung pada kemampuan keuangan daerah (PAD), sumber daya manusia yang dimiliki daerah, serta kemampuan daerah untuk mengembangkan segenap potensi yang ada di daerah otonom. Terpusatnya SDM berkualitas di kota-kota besar dapat didistribusikan ke daerah seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, karena kegiatan pembangunan akan bergeser dari pusat ke daerah.

Dari praktek-praktek otonomi daerah dilapangan ternyata terdapat banyak pelanggaran dari pemerintah daerah dalam penyelenggaraan otonomi daerah di Indonesia. Misalnya saja pada masalah pelayanan publik yang berujung pada tindakan korupsi besar-besaran di daerah. Secara umum penilaian berbagai kalangan terhadap pelaksanaan pelayanan publik masih jauh dari memuaskan, antara lain bahwa: (1) petani belum memperoleh pelayanan tentang informasi pasar komoditi pertanian, (2) pungutan liar masih berlangsung, (3) iklim usaha menjadi tidak jelas, (4) terjadi pungutan yang tumpang tindih, (5) persyaratan tender yang memberatkan, (6) fasilitas pelayanan tidak diperhatikan (Smeru, 2011). Selain itu juga banyak kepala daerah yang terjerat kasus korupsi setelah menjabat sebagai bupati atau walikota. Oleh karena itu diperlukan suatu lembaga

untuk mengawasi jalannya penyelenggaraan pemerintah. Berdasarkan latar belakang di atas makalah ini mengambil judul “Pengawasan Dalam Pelayanan Publik Di Daerah”

PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH

Digagasnya otonomi daerah adalah untuk mendekatkan satuan unit pelayanan kepada masyarakat, bukan sebaliknya yaitu semakin menambah panjangnya meja birokrasi. Oleh karena itu, konsepsi otonomi daerah harusnya diikuti dengan adanya desentralisasi pelayanan. Jika hal ini tidak terjadi maka antara konsepsi politik dan kebijakan dengan tingkat pelaksanaan teknis tentu akan terjadi benturan dan kontradiktif.

Penyediaan pelayanan publik yang dilakukan oleh negara, saat ini masih dianggap kurang dari cukup. Banyak fakta yang menunjukkan bahwa di beberapa daerah yang ada di Indonesia, yang mewartakan tentang buruknya pelayanan publik. Padahal ini sudah merupakan sesuatu yang diatur dalam konstitusi. Konstitusi sebagai bentuk dari adanya kontrak sosial dan politik di dalamnya mengatur tentang pelayanan publik sebagai salah satu tujuan utama dari dibentuknya negara, yaitu mewujudkan kesejahteraan rakyat yang adil dan makmur (Luthfi, 2007:56).

Otonomi yang diharapkan mampu membawa perubahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga mensyaratkan adanya ruang partisipasi bagi rakyat dalam mengelola kebijakan publik. Karena hal ini menjadi sebuah keniscayaan bagi negara untuk mempromosikan, menghormati, melindungi dan mematuhi hak-haknya sebagai pemegang kuasa atas negara ini (Patra, 2006). Isu penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelaksanaan otonomi daerah menjadi perhatian tersendiri bagi pengambil kebijakan dan birokrasi pemerintah daerah. Kompetisi beberapa daerah sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat menjadi target keberhasilan pemerintah dalam melayani masyarakat. Namun isu pelayanan yang mengemuka hanya di beberapa kabupaten atau kota saja, belum menjadi wabah secara nasional.

Sebagaimana penyelenggaraan pelayanan publik pada sektor pendidikan, sektor kesehatan dan sektor layanan dasar lainnya, sektor administrasi dasar merupakan salah satu sektor terpenting dalam tata kelola ketertiban administrasi pemerintahan dan kependudukan terutama

administrasi yang langsung berkaitan dengan masyarakat seperti halnya KTP, KK, Akta Kelahiran dan berbagai macam bentuk perizinan.

Perspektif pihak pemberi/penyelenggaraan layanan publik ini dapat kita lihat dari dua hal, yang pertama pihak pengambil kebijakan di daerah yang menetapkan peraturan dan jaminan pelaksanaan pelayanan. Kedua pihak birokrasi yang mengoperasionalkan kebijakan tersebut dalam teknis layanan langsung ke masyarakat. Namun tidak bisa dipungkiri dalam lini yang ada terbut masih banyak mengalami kekurangan dan kelemahan.

Contoh sehari-hari dalam pembuatan KTP merupakan bentuk pelayanan yang tidak efektif, seharusnya hal-hal demikian tidak perlu terjadi dan terulang. Pemborosan baik dari biaya, waktu dan kerumitan dalam mendapatkan pelayanan terjadi dalam kasus ini. Sistem budaya birokrasi yang tidak lepas dari unsur-unsur budaya daerah yang menggunakan bahas jawa “*alon-alon asal kelakon*” sudah tidak cocok lagi dengan ciri birokrasi modern (Puji, 2006:19). Sehingga seringkali muncul pameo seperti; “*Kalau masih ada hari esok kenapa harus diselesaikan sekarang*”. “*Jika bisa dipersulit kenapa harus dipermudah*”. Nilai-nilai semacam ini seringkali muncul dari nilai-nilai kedaerahan yang kurang menunjang keberlangsungan sistem birokrasi (Puji, 2006:20).

Kondisi pelayanan publik yang diberikan pemerintah belum sepenuhnya berpihak kepada publik. Berbagai kepentingan seperti halnya kepentingan capital, kepentingan politik, sangat memperngaruhi kebijakan pelayanan yang diberikan. Akibat dari semua hal ini, tidak lebih bahwa pelayanan yang ada saat ini dapat “diperjualbelikan”. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Malang Corruption Watch (MCW) pada bulan Juni 2006, tentang proses pelayanan administrasi dasar, khususnya pembuatan KTP menunjukkan waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat berbeda-beda. Perbedaan waktu tersebut bisa dilihat pada tabel 1.

Dari tabel 1 menunjukkan bahwa pada tingkatan Kelurahan dan Kecamatan membutuhkan waktu yang relative lama dibandingkan dengan tingkat RT/RW bisa dibilang cukup cepat. Adanya perbedaan waktu tersebut telah menimbulkan persepsi yang berbeda-beda pada masyarakat. Jika sudah demikian maka dapat menimbulkan keengganan masyarakat untuk melewati proses

Tabel 1. Waktu Yang Dibutuhkan Dalam Mengurus KTP

Tingkat Pelayanan	1 menit- 1 jam	2 jam 1 hari	2 hari- 1 minggu	Minggu- 2 1 bulan >2 bulan
RT	66%	21%	0%	0%
RW	52%	31%	7%	0%
Kelurahan	31%	21%	41%	3%
Kecamatan	17%	17%	52%	3%

tahapan-tahapan dalam pengurusan KTP. Sehingga masyarakat untuk melewati ini semua rela merogoh kocek lebih dalam untuk hal pengurusan KTP.

Padahal telah jelas dalam UU Pelayanan Publik dinyatakan bahwa pelayanan publik sebagai salah satu fungsi utama pemerintah adalah upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atas keberadaan barang dan jasa yang diperlukan oleh masyarakat. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kewajiban pemerintah untuk memberikan kemakmuran sebesar-besarnya bagi rakyat, yaitu membangun negara kesejahteraan dan tanggung jawab pemerintah memenuhi kebutuhan warga Negara (Sutedi, 2010:147).

Disadari bahwa kondisi aparatur negara masih dihadapkan pada sistem manajemen pemerintahan yang belum efisien dan lemah yang antara lain menghasilkan kualitas pelayanan publik rendah dan terjadi berbagai praktik korupsi, kolusi dan nepotisme serta mengakibatkan inefisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Upaya perbaikan dan peningkatan kinerja aparatur, dilaksanakan secara sistematis diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah berkeadilan, berkepastian hukum, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perkembangan masyarakat.

Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dan bermasyarakat, merupakan faktor pendorong mewujudkan persepsi untuk mendapatkan pelayanan yang baik yang merupakan hak warga negara dan sebaliknya aparatur pemerintahan berkewajiban memberikan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, aparat penyelenggara pelayanan bertanggungjawab melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik hakikatnya adalah segala bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik wajib diberikan oleh badan/pejabat tata usaha negara di pusat dan di daerah serta pihak swasta yang memperoleh wewenang dari undang-undang. Pemberian pelayanan publik oleh badan/pejabat tata usaha negara kepada masyarakat tidak saja dalam rangka melayani masyarakat atau warga negara untuk mendapatkan hak-haknya yang telah dijamin dan diberikan oleh peraturan perundang-undangan, tetapi yang lebih penting lagi adalah memberikan pelayanan kepada anggota masyarakat yang akan memenuhi kewajibannya yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, prinsip pelayanan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme harus menjadi landasan guna memberikan arahan bagi penyelenggara pemerintahan untuk menagtur barang publik yang harus diproduksi secara efisien, efektif, dan transparan sehingga biaya dan tarifnya murah dan terjangkau oleh masyarakat dan cukup tersedia, sehingga setiap orang dapat memperolehnya. Tidak hanya itu, untuk mengantisipasi adanya sebuah pelanggaran dalam pelayanan publik, pemerintah membentuk sebuah lembaga yang berfungsi mengawasi jalannya pelayanan publik di Indonesia.

OMBUDSMAN SEBAGAI LEMBAGA PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah 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. Ombudsman Republik Indonesia (sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional) adalah lembaga negara di Indonesia 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 atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Ten Berge menyebutkan bahwa instrumen penegakan hukum administrasi negara meliputi pengawasan dan penegakan sanksi. Pengawasan merupakan langkah preventif untuk memaksakan kepatuhan, sedangkan penerapan sanksi merupakan langkah represif untuk memaksakan kepatuhan. Dalam suatu negara hukum, pengawasan terhadap tindakan pemerintah dimaksudkan agar pemerintah dalam menjalankan aktivitasnya sesuai dengan norma-norma hukum, dan juga adanya jaminan terhadap masyarakat dari tindakan-tindakan pemerintahan sebagai konsekuensi *konsep welfarestate* pemerintah campur tangan sangat luas dalam kehidupan masyarakat seperti bidang politik, agama, sosial, budaya, dan sebagainya, perlu adanya perlindungan kepentingan masyarakat yang diimplementasikan dalam bentuk pengawasan terhadap kegiatan pemerintah (Santosa, 2008).

Dalam rangka meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan negara serta menjamin perlindungan hak-hak masyarakat, dibentuk suatu komisi pengawasan masyarakat yang bersifat nasional bernama Ombudsman. Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara di manapun. Hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di dalam negara hukum Republik Indonesia. Padahal pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian (*good governance*).

Upaya pembentukan lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawasan di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie

berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Masa pemerintahan dapat disebut sebagai masa K.H. Abdurrahman Wahid dapat disebut sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia, sedangkan pada masa pemerintahan B.J. Habibie dapat disebut sebagai masa rintisan dalam pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Dalam kondisi masyarakat yang mendapat tekanan dan menghendaki terjadinya perubahan menuju pemerintahan yang transparan, bersih dan bebas KKN, maka pemerintah saat itu berusaha melakukan beberapa perubahan sesuai aspirasi yang berkembang di tengah-tengah masyarakat. Salah satunya adalah dengan membentuk sebuah lembaga pengawasan terhadap penyelenggara negara, bernama Komisi Ombudsman Nasional.

Pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia dilatarbelakangi oleh tiga pemikiran dasar sebagaimana tertuang di dalam konsiderannya, yakni: (1) pemberdayaan masyarakat melalui peranserta mereka melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme; (2) pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi; (3) penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.

Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat harus sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tuntutan diatas harus dihadapi setiap pemerintah daerah, terutama pemerintah kabupaten/kota yang merupakan ujung tombak pelaksanaan asas desentralisasi sebagai daerah otonom yang mandiri dan memiliki kewenangan penuh untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Jika tidak mampu beradaptasi dengan perubahan, maka kabupaten/kota tidak akan mampu memenuhi harapan serta kebutuhan rakyat yang berdomisili di wilayahnya.

Dari aspek kelembagaan juga belum ada prosedur yang dapat menjembatani antara mekanisme yang bersifat kaku sebagai akibat sistem struktural hierarkis di satu pihak dengan mekanisme lentur/pendek dari suatu organisasi yang tidak struktural hierarkis. Dengan demikian diperlukan lembaga Ombudsman sebagai alternatif agar bisa menjadi jalan tengah bagi kepentingan pengembangan sistem non struktural hierarkis serta kepentingan pengembangan sistem non struktural, namun pada sisi lain mampu menampung seluruh aspirasi warga masyarakat tanpa harus melewati sistem prosedur atau mekanisme yang berliku-liku.

Ombudsman lahir bersamaan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Bedanya, lembaga ini jauh dari popularitas. Tapi dari segi penyelesaian pengerjaan, lembaga ini jauh lebih banyak. Dalam setahun rata-rata menyelesaikan 1.000 kasus. Keberhasilan suatu pengawasan sangat ditentukan oleh prosedur ataupun mekanisme yang digunakan, apabila proses pengawasan berbelit-belit melalui liku-liku yang panjang maka pelaksanaan pengawasan akan beralih dari masalah substansional ke masalah prosedural. Padahal inti persoalan pokok adalah penyimpangan dalam pelayanan umum.

Semua itu menunjukkan betapa pentingnya penyelenggaraan pelayanan yang baik dan memuaskan diwujudkan dan menjadi perhatian utama pemerintah di era sekarang ini, era reformasi otonomi daerah. Kinerja pelayanan publik menjadi salah satu dimensi yang strategis dalam menilai keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan reformasi tata pemerintahan. Semakin tinggi kepedulian tata pemerintah yang baik (*good governance*), kinerja pelayanan publik akan semakin baik (Sadane, 2011).

Pembentukan lembaga Ombudsman bertujuan untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) melalui peran serta masyarakat. Dalam pasal 4 UU RI No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dijelaskan tentang tujuan Ombudsman: (a) mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera; (b) mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang

efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme; (c) meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik; (d) membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, kolusi, serta nepotisme; (e) meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran dan keadilan.

George Soresen, berpendapat bahwa Ombudsman merupakan keniscayaan dalam sebuah negara demokratis, yang didalamnya menempatkan transparansi public sebagai factor penting. Dengan demikian demokratisasi dapat diartikan sebagai suatu proses yang mengarahkan agar pemerintah sedang berjalan secara sensitive dapat menangkap aspirasi, melibatkan aspirasi, dan mengutamakan kepentingan rakyat dari kepentingan penguasa.¹ Partisipasi masyarakat juga menentukan adanya proses pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah dari berbagai lembaga yang diberi tugas untuk mengawasi jalannya penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Karena partisipasi dari masyarakat akan mempengaruhi adanya keinginan untuk menjadikan birokrasi semakin baik dari hari ke hari sehingga tercipta keadaan yang kondusif bagi terwujudnya birokrasi yang sederhana yang bersih, pelayanan umum yang baik. Ini juga dapat mendorong proses demokratisasi dan transparansi publik di Indonesia berjalan lebih cepat.

SIMPULAN

Dengan adanya lembaga Ombudsman yang dibentuk oleh pemerintah diharapkan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik berjalan dengan efektif, efisien dan transparan. Dengan jumlah kasus penyelewengan pelayanan publik yang telah diselesaikan melalui lembaga Ombudsman akan memperbaiki citra pemerintah sebagai pelayan publik dapat memberikan kepercayaan bagi masyarakat luas untuk mengawasi pelayanan publik baik itu di daerah dan dipusat.

DAFTAR RUJUKAN

Lembaga Penelitian Semeru. <http://www.smeru.or.id/report/field/plaksnaanotdasulut/>

plaksnaanotdasulut.pdf *Pelaksanaan Desentralisasi dan Otonomi Daerah:*

- Kasus Tiga Kabupaten di Sulawesi Utara dan Gorontalo*. Diakses tanggal 23 April 2011
- Luthfi. 2007. *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Intrans Publishing. Malang
- Mardiasmo. 2004. *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah Serial Otonomi Daerah*. ANDI:Yogyakarta.
- Patra, A. 2006. *Mencegah Penyingkiran Partisipasi Masyarakat*. YLBHI. Jakarta.
- Sadane.<http://id.shvoong.com/social-sciences/1828653-kapasitas-aparatur-pemda-dalam-pelayanan/#ixzz1KGgv1yvW> Kapasitas Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik oleh Sadane diakses tanggal 22 April 2011
- Sugeng Puji. 2006. *Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik*. MCW. Malang.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika. Jakarta.