

BAB I **PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang

Pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi oleh penyelenggara pemerintahan merupakan hal yang wajib dilakukan kepada masyarakat. Hal ini didasarkan pada fakta bahwa tugas, fungsi, serta kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah adalah amanah dari rakyat sebagai pemegang kekuasaan dan kedaulatan yang dijamin oleh konstitusi. Oleh karena itu, pemerintah yang memperoleh kewenangan melalui sistem demokrasi serta menggunakan sumber daya keuangan yang berasal dari masyarakat memiliki kewajiban untuk mempertanggungjawabkan (akuntabilitas) setiap tindakannya kepada publik. Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Prinsip ini menuntut agar setiap lembaga publik mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan kewenangannya kepada masyarakat secara transparan dan terbuka.

Akuntabilitas tidak hanya berkaitan dengan kewajiban administratif untuk melapor, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab moral dan profesional lembaga dalam memberikan penjelasan serta justifikasi atas setiap kebijakan dan tindakan yang diambil. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas menjadi ukuran sejauh mana lembaga publik menjalankan kewenangannya secara efektif, efisien, transparan, dan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.¹ Lalu dalam konteks organisasi publik, akuntabilitas publik berfungsi sebagai landasan utama bagi

¹ Dwivedi, O. P., & Jabbra, J. G. (1989). *Public Service Accountability: A Comparative Perspective*. Kumarian Press.

organisasi dalam memberikan pertanggungjawaban kepada seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, yang memiliki kepentingan dalam menilai dan mengevaluasi kinerja organisasi tersebut.²

Pelayanan publik selalu berkaitan dengan tata kelola instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk badan usaha milik negara, yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh hak-haknya sebagai warga negara.³ Merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik menjelaskan bahwa setiap penyelenggara layanan publik diwajibkan memiliki unit pengelolaan pengaduan yang komprehensif, meliputi struktur personalia, mekanisme penanganan, dan standar waktu penyelesaian. Salah satu faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah keberadaan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang memadai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Ketika tingkat kepercayaan terhadap lembaga pemerintah menurun, pemerintah dituntut untuk memperbaiki cara mereka berinteraksi dengan warga guna membangun sistem demokrasi yang lebih efektif serta memastikan pertumbuhan yang inklusif. Ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima mendorong masyarakat untuk menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara layanan. Hal ini merupakan konsekuensi logis dari harapan masyarakat untuk

² Herizal, H., Mukrijal, M., dan Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*.

³ Izzati, N. F. (2020). Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sasi*, 26(2), 176-187.

mendapatkan pelayanan optimal, yang membutuhkan komitmen kuat dari pihak penyelenggara.

Salah satu lembaga yang memiliki mandat dalam menjamin akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, lembaga ini berfungsi mengawasi pelaksanaan pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk badan usaha milik negara/daerah serta lembaga lain yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik. Melalui kewenangan tersebut, Ombudsman menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi, melakukan pemeriksaan, dan mengeluarkan rekomendasi kepada instansi terlapor agar melakukan perbaikan pelayanan.

Sebagai institusi yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman memiliki tanggung jawab dalam memastikan tata kelola pemerintahan yang baik dengan menerima serta menindaklanjuti laporan atau keluhan dari masyarakat terkait dugaan penyalahgunaan wewenang oleh otoritas negara.⁴ Keberadaan lembaga pengawas independen ini memberikan keuntungan bagi masyarakat dalam menjalankan fungsi *check and balances* terhadap pelayanan publik, dimana akuntabilitas menjadi aspek utama yang harus dipertanggungjawabkan kepada publik.⁵ Penguatan kewenangan Ombudsman

⁴ Solechan, S. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Administratif Law and Governance Journal*, 1(1), 67-89.

⁵ Imbaruddin, A., & Saeni, A. A. (2021). *The role of ombudsman in improving accountability of government publik services*. In 2nd International Conference on Administration Science 2020 (ICAS 2020) (pp. 195-197). Atlantis Press.

sebagai lembaga pengawas pelayanan publik juga tercermin dalam Pasal 351 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menyatakan bahwa kepala daerah dapat dikenai sanksi administratif apabila tidak menindaklanjuti rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman. Adapun ketentuan mengenai hak masyarakat untuk menyampaikan laporan atas dugaan maladministrasi secara langsung kepada Ombudsman diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Masyarakat sebagai penerima layanan publik tentu berharap memperoleh pelayanan yang efisien, cepat, akurat, serta terbebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.⁶ Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia menjadi semakin penting sebagai lembaga pengawas eksternal yang berperan dalam menegakkan standar pelayanan serta mencegah praktik maladministrasi. Lembaga ini diharapkan mampu menjadi saluran efektif bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan yang tidak memadai, diskriminatif, atau tidak sesuai prosedur.⁷ Pengawasan terhadap pelayanan publik tentunya berkaitan dengan kemampuan dalam menindaklanjuti pelanggaran yang ditemukan. Ketika laporan tidak ditangani secara tepat waktu, konsekuensi terhadap pelanggaran pelayanan publik juga tertunda atau tidak terealisasi.⁸ Hal ini tentu berpotensi menjadikan proses akuntabilitas tampak lemah di mata publik. Upaya pertanggungjawaban yang tidak

⁶ Pambudi, A. S. (2023). Permasalahan Pelayanan Publik dan Peran Ombudsman Perwakilan dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 128-141

⁷ Wicaksono, K. W., & Rahmawati, R. (2023). Analisa Deskriptif Penanganan Pengaduan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 126-138.

⁸ Yuswarni, Y., Soedja, D., Balqis, S., & Arizal, A. (2024). Ombudsman Dalam Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 12(1), 160–173.

disertai pengungkapan pelanggaran dan tanpa konsekuensi nyata biasanya akan terlihat sebagai bentuk pengawasan yang lemah, tidak berdaya, tidak efektif dan dianggap hanya sebagai tindakan pemanis belaka.⁹

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, yang meliputi Penerimaan, Pemeriksaan, Mediasi/Konsiliasi, Resolusi dan Rekomendasi, Monitoring Penyelesaian, dan Penutupan Laporan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Ombudsman adalah peningkatan jumlah pengaduan masyarakat, sebab semakin banyak masyarakat yang sadar akan hak-hak mereka dan pentingnya melaporkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima.¹⁰ Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat juga mencatat peningkatan laporan yang diterima. Hal ini mencerminkan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman sebagai lembaga pengawas independen.¹¹ Sebagai bentuk pertanggungjawaban memberikan informasi kepada pelapor, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat mempublikasikan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2024, yang berisi temuan kesimpulan LHP per tahun 2024 serta temuan menarik terkait kasus-kasus yang ditangani selama tahun 2024. Sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023

⁹ Schedler, A. (1999). Conceptualizing Accountability. Dalam A. Schedler, L. Diamond, & M. F. Plattner (Ed.), *The Self-Restraining State: Power and Accountability in New Democracies*. Lynne Rienner Publishers.

¹⁰ Yuswarni, dkk. *Op.Cit.*

¹¹ Antara Sumbar. (2024). Ombudsman RI Perwakilan Sumbar terima 539 laporan sepanjang 2024. Diakses dari <https://sumbar.antaranews.com/berita/648390/ombudsman-ri-perwakilan-sumbar-terima-539-laporan-sepanjang-2024>.

tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Pasal 44 yang menyatakan bahwa keseluruhan hasil pemeriksaan laporan disusun dalam LHP yang memuat kesimpulan berupa ditemukan Maladministrasi, ditemukan Maladministrasi namun telah mendapat penyelesaian, atau tidak ditemukan Maladministrasi.

Lebih lanjut, berdasarkan observasi dan telaah terhadap Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2024, jumlah laporan masyarakat yang diterima pada tahun 2024 mencapai 253 laporan. Dari 253 laporan sebanyak 229 yang telah terselesaikan dan tersisa 24 laporan. Laporan yang tersisa ini mengindikasikan adanya keterlambatan dalam penyelesaian laporan masyarakat. Lembaga pengawas seperti Ombudsman harus mampu menangani volume pengaduan yang semakin besar tanpa mengorbankan kualitas penanganan.¹² Keterlambatan ini tentunya berpotensi mengganggu pemberian konsekuensi terhadap pelanggaran yang dilaporkan. Jika laporan masyarakat tidak di kelola dengan baik, maka penumpukan kasus akan terjadi yang berujung pada penundaan penyelesaian yang akan mempengaruhi pengelolaan laporan masyarakat oleh ombudsman.¹³ Berikut adalah Temuan Kesimpulan Laporan Hasil Pemeriksaan Tahun 2024.

¹² Yuswarni, dkk. *Op.Cit.*

¹³ *Ibid.*

Tabel 1. 1
Temuan Kesimpulan Laporan Hasil Pemeriksaan Tahun 2024

No	Hasil Pemeriksaan	Dasar Penutupan	Jumlah
1.	Ditemukan Maladministrasi namun telah terselesaikan dalam proses pemeriksaan	Pasal 36 ayat (1) huruf d Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI Pasal 66 huruf a PO 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.	123
2	Ditemukan Maladministrasi namun telah terselesaikan dalam proses konsiliasi	Pasal 36 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI Pasal 66 huruf b PO 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan	0
3	Tidak Ditemukan Maladministrasi	Pasal 36 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI Pasal 66 huruf b PO 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan	89
4	Dihentikan Pemeriksaan	Pasal 40 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara	16

		Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.	
5	Tindakan korektif telah dilaksanakan	Pasal 36 ayat (1) huruf d Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI Pasal 66 huruf d PO 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan	1
TOTAL			229

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2024.

Fakta lapangan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat memperlihatkan kondisi yang menunjukkan hambatan yang berindikasi pada keterlambatan penyelesaian laporan. Terdapat kesenjangan antara jumlah laporan yang masuk dengan jumlah asisten yang tersedia. Kesenjangan ini tentunya mengakibatkan beban kerja menumpuk pada masing-masing pemeriksa dan berisiko memperlambat proses penanganan. Berdasarkan wawancara dengan Meilisa Fitri Harahap selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat yang mengatakan bahwa:

“...secara internal, ada kekurangan sdm awalnya 10 orang, baru nambah 5 orang asisten menjadi 15 orang, ...ideal nya target asisten di bidang pemeriksaan menangani minimal 22 laporan per tahun dan diluar bidang pemeriksaan itu 12 laporan per tahun, ...lalu ada hal-hal yang tidak terduga misalkan asisten nya itu berpindah, kemudian asisten itu ga fokus menangani laporan karena banyaknya laporan yang ia terima, lalu laporan yang agak rumit yang membutuhkan banyak pihak dan waktu yang banyak, ...sebenarnya laporan yang tersisa dari tahun 2023 itu sekitar 7 lagi tapi laporan backlog ini sudah hampir selesai...” (Hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Sumatera Barat, Meilisa Putri Harahap pada 17 Juni 2025).

Berdasarkan pernyataan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat, kesenjangan tersebut terlihat pada hambatan yang dialami yaitu banyaknya kasus yang ditangani dengan sumber daya manusia yang terbatas di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat. Selain itu, keterbatasan jumlah asisten juga menjadi hambatan signifikan dalam menjamin penanganan laporan. Berikut adalah Jumlah Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat.

Tabel 1. 2
Jumlah Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat

No	Bidang Keasistenan	Jumlah
1.	Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)	4 Orang
2.	Bidang Pemeriksaan (RIKSA)	7 Orang
3.	Bidang Pencegahan (CEGAH)	4 Orang
TOTAL		15 Orang

Sumber: Arsip Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat (2025).

Ketimpangan antara jumlah laporan yang masuk dan jumlah asisten berpotensi menimbulkan keterlambatan penyelesaian serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme pengawasan. Pernyataan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat juga menunjukkan bahwa adanya hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam pengelolaan dan tindak lanjut laporan pengaduan

masyarakat. Penindaklanjutan pelanggaran yang tidak disertai pemberian konsekuensi menunjukkan akuntabilitas lembaga pengawas yang tidak berdaya.¹⁴

Lebih jauh, berdasarkan data per 30 Juni 2025 sebanyak 194 laporan merupakan laporan yang ditangani selama tahun 2025, terdiri dari 7 laporan register tahun 2023 dan 76 laporan register 2024 yang masih berproses untuk diselesaikan di tahun 2025, sedangkan 111 laporan merupakan register tahun 2025. Masih ada laporan *backlog* 2023 dan 2024 dikarenakan laporan perlu penanganan yang panjang dan laporan tahun 2024 yang diterima di akhir tahun sehingga penanganannya masih berproses di tahun 2025. Selain itu, jumlah laporan yang diterima tiap tahun tidak sebanding dengan jumlah asisten ombudsman yang manangani. Berikut adalah uraian laporan yang selesai ditangani dan masih dalam proses pemeriksaan per 30 Juni 2025.

Tabel 1.3
Laporan yang Selesai Ditangani dan Masih Proses Pemeriksaan per 30 Juni (Triwulan II 2025)

KONDISI PER 30 JUNI 2025	2023	2024	2025	TOTAL
Proses	4	21	63	88
Selesai dan Ditutup	3	55	48	106
TOTAL	7	76	111	194

Sumber: Arsip Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat (2025).

Tabel 1.2 menampilkan jumlah laporan masyarakat yang diterima Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat kondisi per 30 Juni

¹⁴ Schedler. *Op.Cit.*

dalam kurun tiga tahun terakhir. Penyajian data pertengahan tahun ini dimaksudkan untuk menunjukkan kecendrungan perkembangan laporan sejak awal tahun dan memberikan gambaran awal mengenai dinamika kinerja lembaga sebelum dilihat secara penuh dalam laporan tahunan. Dengan melihat data per 30 Juni 2025, peneliti dapat memahami hambatan jangka pendek yang muncul, seperti keterbatasan sumber daya atau kompleksitas laporan yang ditangani, yang mungkin tidak terlihat jika hanya mengacu pada data tahunan. Selain itu, perbandingan antar periode pada titik tengah tahun ini membantu mengidentifikasi pola fluktuasi laporan sekaligus memberikan dasar analisis untuk menilai kesiapan lembaga dalam menghadapi sisa periode berikutnya.

Meskipun data pada tabel di atas memperlihatkan bahwa hanya sedikit laporan dari tahun 2023 yang masih dalam tahap penyelesaian hingga pertengahan 2025 (sebanyak 7 laporan), angka ini tidak secara langsung merefleksikan volume pengaduan yang diterima pada tahun tersebut. Sebaliknya, kondisi ini lebih menyoroti kendala kapasitas penanganan laporan dimana masih terdapat laporan yang tersisa dari tahun 2023. Hal ini mengindikasikan lemahnya kemampuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam tindak lanjut laporan masyarakat. Dalam mengukur pertanggungjawaban lembaga pengawas tidak hanya melibatkan kemampuan memberikan informasi terkait proses penyelesaian laporan (*Answerability*), melainkan juga melibatkan kemampuan dalam menindaklanjuti laporan (*Enforcement*).¹⁵ Berdasarkan hasil wawancara

¹⁵ Schedler. *Op.Cit.*

dengan Meilisa Fitri Harahap selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat yang menjelaskan bahwa:

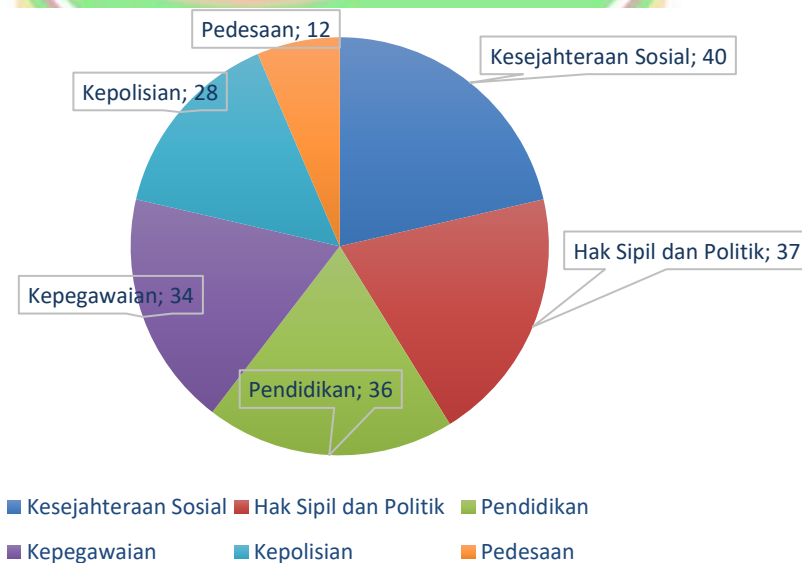
“...terdapat faktor-faktor tak terduga seperti rotasi asisten, kurangnya fokus asisten akibat volume laporan yang tinggi, serta kompleksitas kasus yang memerlukan banyak pihak dan waktu... sebenarnya hanya sekitar 4 laporan sisa dari tahun 2023 yang belum selesai, dan laporan-laporan 'backlog' ini hampir rampung...” (Hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat, Meilisa Putri Harahap pada 17 Juni 2025).

Penjelasan tersebut mengindikasikan bahwa jumlah laporan tersisa yang tampak kecil dari tahun 2023 merupakan konsekuensi dari proses penanganan yang tertunda akibat keterbatasan jumlah asisten yang harus mengelola beban kerja yang tinggi, ditambah dengan rumitnya laporan yang dihadapi. Rendahnya angka laporan masih berproses dari tahun 2023 pada data per 30 Juni 2025 merupakan cerminan dari penyelesaian laporan-laporan *backlog* yang membutuhkan waktu, bukan karena minimnya pengaduan yang masuk pada tahun 2023.

Penyelesaian laporan tidak dapat semata-mata dinilai dari jumlah aduan yang berhasil ditindaklanjuti, melainkan perlu dilihat lebih jauh bagaimana proses penanganan pengaduan tersebut dijalankan secara bertahap. Aspek akuntabilitas menjadi penting untuk menilai apakah mekanisme pelaksanaan telah dilakukan secara konsisten, terdokumentasi dengan baik, serta memanfaatkan sumber daya secara tepat dan efisien. Hal ini karena masyarakat tidak hanya mengharapkan penyelesaian yang cepat, tetapi juga menuntut keadilan, keterbukaan, dan pertanggungjawaban dalam setiap proses yang berlangsung.

Sebagai bagian dari upaya memperkuat landasan data dalam penelitian ini, peneliti menyajikan informasi mengenai substansi laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2022, 2023, dan 2024. Penyajian ini dimaksudkan agar pembahasan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga didukung oleh data empiris yang konkret. Melalui diagram yang ditampilkan, peneliti ingin menunjukkan pola instansi yang paling sering dilaporkan serta jenis layanan publik yang paling banyak dikeluhkan. Hal ini menjadi penting untuk melihat sejauh mana peran Ombudsman dituhkan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat, sekaligus menjadi pijakan awal untuk menilai pelaksanaan akuntabilitas dalam pengelolaan pengaduan tersebut. Berikut adalah Diagram Substansi Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2024.

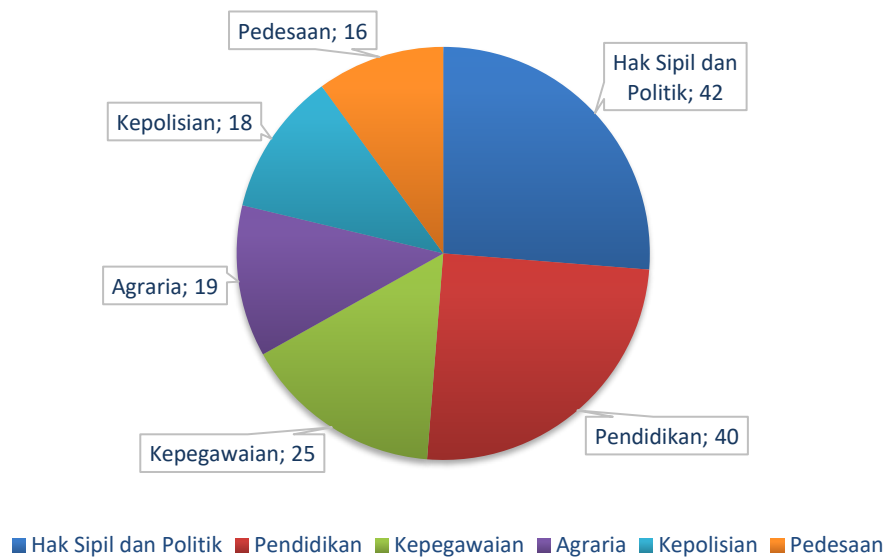
Gambar 1. 1
Substansi Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2024



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat (2024).

Berdasarkan Diagram Substansi Laporan Tahun 2024 menunjukkan bahwa kesejahteraan sosial menjadi kategori laporan tertinggi, disusul oleh hak sipil dan pendidikan. Tingginya laporan pada sektor kesejahteraan menunjukkan meningkatnya keluhan masyarakat terhadap akses bantuan sosial, layanan kesehatan, atau program jaminan sosial lainnya. Laporan pada bidang hak sipil dan pendidikan memperkuat dugaan bahwa pelayanan publik masih belum inklusif dan responsif. Lebih jauh, berikut adalah Diagram Substansi Laporan Tahun 2023.

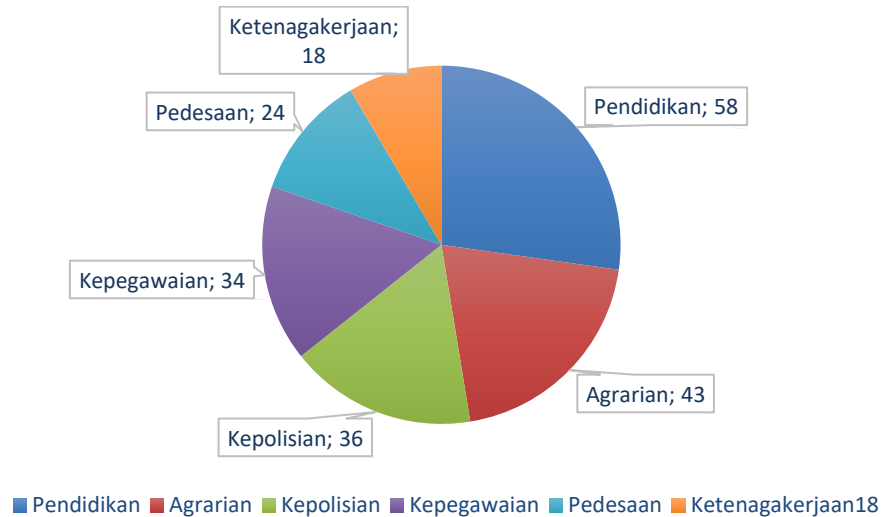
Gambar 1. 2
Substansi Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2023



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat (2023).

Berdasarkan Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat tahun 2023, Substansi laporan terbanyak terdapat di substansi Hak Sipil dan Politik/Informasi Publik yaitu berjumlah 42 laporan, diikuti substansi Pendidikan sebanyak 40 laporan. Lebih lanjut, berikut adalah Diagram Substansi Laporan Tahun 2022.

Gambar 1. 3
Substansi Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2022



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat (2022).

Berdasarkan Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat tahun 2022, laporan masyarakat yang paling banyak diterima Ombudsman Sumatera Barat berasal dari sektor pendidikan, agraria, dan kepolisian. Dominasi laporan di sektor pendidikan menandakan masih adanya persoalan serius terkait akses dan kualitas layanan pendidikan publik. Sementara laporan agraria dan kepolisian menunjukkan bahwa sengketa tanah dan dugaan penyalahgunaan kewenangan oleh aparat masih menjadi keluhan yang sering muncul. Fakta ini mencerminkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat telah menemukan bahwa lembaga pelayanan belum sepenuhnya berjalan, khususnya dalam aspek yang berkaitan langsung dengan perlindungan hak-hak dasar masyarakat. Lebih jauh, substansi laporan tahun 2022, 2023, dan 2024 juga menunjukkan bahwa maladministrasi yang dilaporkan oleh masyarakat berada pada aspek yang krusial di masyarakat.

Dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2023 tercatat adalah tidak memberikan layanan yaitu sebanyak 72 laporan, diikuti dengan penyimpangan prosedur sebanyak 71 laporan, serta penundaan berlarut sebanyak 54 laporan. Berikut adalah jumlah laporan Masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi tahun 2023.

Tabel 1. 4
Dugaan Maladministrasi Terbanyak yang dilaporkan Masyarakat pada Tahun 2023

No	Dugaan Maladministrasi	Jumlah
1	Tidak Memberikan Layanan	72
2	Penyimpangan Prosedur	71
3	Penundaan Berlarut	54
4	Permintaan imbalan uang, barang dan jasa	8
5	Penyalahgunaan Wewenang	1
6	Tidak Kompeten	1
7	Tidak Patut	2
8	Berpihak	0
9	Diskriminasi	0
10	Konflik Kepentingan	0
JUMLAH		209

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat (2023).

Adapun dugaan maladministrasi terutama pada kasus-kasus yang bersifat strategis atau berdampak langsung terhadap hak masyarakat. Dengan kesenjangan antara sumber daya yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dan laporan yang diterima dapat memunculkan kekhawatiran

terhadap fungsi pengawasan yang dijalankan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat.

Kekhawatiran terhadap fungsi pengawasan ini pada dasarnya menggeser fokus perhatian dari sekadar urusan target kerja organisasi, menuju pada persoalan mendasar tentang bagaimana akuntabilitas lembaga itu berjalan di lapangan. Ketika hambatan kapasitas internal berhadapan langsung dengan aturan hukum yang ketat, urusan mengelola laporan ini tidak bisa lagi hanya dilihat sebagai masalah angka atau omset laporan tahunan. Masalah operasional yang terjadi di lapangan ini akhirnya memunculkan ruang kajian penting yang mempertemukan antara hambatan nyata lembaga pengawas di daerah dengan teori tentang bagaimana seharusnya memberikan pertanggungjawaban yang transparan kepada masyarakat.

Lebih lanjut, untuk membedah dinamika pengawasan ini, teori akuntabilitas publik yang dikemukakan oleh Schedler memberikan batasan analisis yang sangat relevan melalui dimensi pertama, yaitu *answerability*. Schedler menjelaskan bahwa *answerability* merupakan kewajiban aparat publik untuk masuk ke dalam hubungan timbal balik yang transparan, yang isinya meliputi hak masyarakat untuk menerima informasi secara detail serta kewajiban lembaga untuk memberikan alasan logis (*justifikasi*) atas setiap tindakan administratif yang diambil.¹⁶ Secara regulatif, standar aturan kewajiban pelayanan ini telah diikat melalui Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Di dalam Pasal 20 peraturan tersebut, institusi diwajibkan untuk menyampaikan pemberitahuan perkembangan laporan secara terdokumentasi

¹⁶ *Ibid.*

kepada pelapor paling sedikit dua kali, yaitu pada saat dimulainya pemeriksaan dan pada proses pemeriksaan laporan.

Hubungan pertanggungjawaban informasi yang diamanatkan oleh regulasi ini dapat diperdalam menggunakan pemikiran Donald F. Kettl mengenai *accountability relationship*, yang menjelaskan bahwa esensi akuntabilitas administrasi publik berakar pada ketahanan relasi pertanggungjawaban yang dibangun institusi dengan warga negara.¹⁷ Dalam konteks ini, fenomena ketimpangan struktural antara sedikitnya kuantitas asisten di keasistenan pemeriksaan dengan besarnya volume laporan yang masuk berpotensi menguji ketahanan relasi pertanggungjawaban tersebut. Hambatan jumlah SDM yang tidak sebanding ini secara otomatis memunculkan fenomena penumpukan kasus (*backlog*) dari tahun-tahun sebelumnya, yang secara konseptual rawan memicu terjadinya jeda waktu (*delay*) serta mengganggu ritme kepatuhan asisten dalam memenuhi kewajiban penyampaian informasi perkembangan laporan secara berkala kepada pelapor sebagaimana diperintahkan oleh aturan hukum.

Kewajiban *answerability* dalam kerangka Schedler juga mencakup penyediaan saluran informasi formal yang mampu berinteraksi dengan kebutuhan sosiologis masyarakat.¹⁸ Di Ombudsman Sumatera Barat sendiri, fenomena pencatatan laporan masyarakat telah didukung secara formal oleh sistem informasi manajemen penyelesaian laporan (SIMPeL 4) sesuai amanat Pasal 8 ayat (4) Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023, lengkap dengan penyediaan fasilitas

¹⁷ Kettl, D. F. (1988). Performance and Accountability: The Challenge of Government by Proxy for Public Administration. *The American Review of Public Administration*, 18(1), 9–28. <https://doi.org/10.1177/027507408801800102>

¹⁸ Schedler. *Op. Cit.*

nomor token pelacakan digital pada surat resmi lembaga. Namun, keberadaan instrumen teknologi formal ini memunculkan ruang kajian yang erat kaitannya dengan analisis Kaifeng Yang mengenai karakteristik reformasi birokrasi. Yang memaparkan bahwa pemenuhan akuntabilitas melalui instrumen teknologi pada dasarnya baru sebatas memenuhi dimensi informasi (*informational dimension*), namun belum tentu mampu memuaskan dimensi penjelasan (*justificatory dimension*).¹⁹ Schedler menegaskan bahwa publik tetap memiliki hak sosiologis untuk mendapatkan penjelasan yang rasional dan kontekstual mengenai berjalannya suatu prosedur pemeriksaan laporan.²⁰ Oleh karena itu, adanya fenomena kesenjangan antara penyediaan nomor token digital dengan ekspektasi pelapor yang membutuhkan ruang komunikasi dua arah yang lebih kontekstual memerlukan telaah lebih lanjut, guna melihat bagaimana dimensi penjelasan tersebut dapat diakomodasi tanpa kehilangan esensi pertanggungjawabannya kepada publik.

Lebih lanjut, Schedler juga menekankan pentingnya dimensi kedua, yaitu penegakan (*enforcement*). Schedler menegaskan bahwa akuntabilitas akan menjadi cacat dan tidak berdaya apabila pengungkapan suatu pelanggaran pelayanan publik tidak dibarengi oleh kemampuan lembaga dalam memberikan konsekuensi atau dorongan tindak lanjut yang nyata.²¹ Merujuk pada Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023, keseluruhan rangkaian pemeriksaan substantif wajib dituangkan ke dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang memuat tindakan korektif sebagai kewajiban administratif bagi instansi terlapor. Tantangan substantifnya adalah,

¹⁹ Yang, K. (2011). The sisyphian fate of government-wide performance accountability reforms. *Public Performance and Management Review*, 35(1), 149–176.

²⁰ Schedler. *Op.Cit.*

²¹ *Ibid.*

fenomena karakteristik kewenangan Ombudsman tingkat perwakilan di daerah secara institusional bersifat persuasif dan tidak memiliki daya paksa hukum langsung (*non-coercive*), sehingga realisasi pemenuhan tindakan korektif tersebut sangat bergantung pada komitmen administratif instansi yang diawasi.

Lebih jauh, menghadapi fenomena keterbatasan wewenang memaksa ini, perpaduan pemikiran Kettl dan Yang memberikan konseptualisasi bahwa dimensi penegakan (*enforcement*) tetap dapat diwujudkan melalui mekanisme alternatif berupa sanksi reputasional dan moral yang memanfaatkan ruang publik. Fenomena pemanfaatan eksposur publik, seperti mempublikasikan data laporan pengaduan ke media massa atau mengolahnya menjadi informasi edukatif di media sosial, merupakan bentuk strategi konversi kelemahan daya paksa hukum menjadi tekanan sosial (*social pressure*). Tekanan ruang publik inilah yang diposisikan sebagai instrumen pengawasan alternatif oleh Ombudsman untuk mendorong tingkat kepatuhan instansi terlapor agar segera menindaklanjuti tindakan korektif di dalam LHP. Langkah penegakan ini berjalan selaras dengan spirit Pasal 351 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mewajibkan kepala daerah untuk menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman.

Kehadiran ketimpangan struktural, penerapan instrumen digital, dan batasan aturan yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat pada dasarnya memunculkan sebuah pembuktian nyata mengenai bagaimana lembaga negara pengawas ini mempertahankan esensi akuntabilitas publik yang sesungguhnya. Ketika pemenuhan hak informasi pelapor berhadapan dengan fenomena keterbatasan SDM dan penumpukan kasus, serta penegakan tindakan

korektif berada di tengah karakteristik kewenangan yang tidak bersifat memaksa, maka di titik itulah kelenturan dimensi *answerability* dan *enforcement* diuji secara nyata di lapangan. Pada akhirnya, seluruh rangkaian pengelolaan laporan pengaduan masyarakat ini harus diposisikan sebagai sebuah manifestasi hubungan pertanggungjawaban nilai yang hidup dan dinamis demi menegakkan keadilan pelayanan publik bagi warga negara.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Akuntabilitas Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam mengelola Pengaduan Masyarakat?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Akuntabilitas Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam mengelola pengaduan masyarakat.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan konsep akuntabilitas dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, khususnya dalam konteks peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai transparansi, efektivitas, serta faktor-faktor yang mempengaruhi akuntabilitas dalam proses penanganan pengaduan masyarakat.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam meningkatkan akuntabilitas pengelolaan pengaduan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi instansi terkait dalam memperkuat transparansi dan efektivitas pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan yang diberikan. Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak hanya akan memperkaya kajian ilmiah di bidang administrasi publik, tetapi juga memberikan dampak praktis dalam mendorong pelayanan publik yang lebih akuntabel, responsif, dan berkeadilan.

