Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 4, Nomor 5, June 2026, P. 322-331
E-ISSN: 2986-6340
Licenced by CC BY-SA 4.0
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.20839312

Analisis Kritis Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan Pelayanan Publik dan Implikasi Terhadap Akuntabilitas Publik: Kajian Literatur Perspektif *Good Governance*

Ria Aprian Hamadi[1], Vivi Oktari[2]
Prodi Akuntansi Keuangan Publik, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka Indonesia
Email : aprianhamadi52@gmail.com

Abstrak

Pengawasan pelayanan publik memiliki peran penting dalam mendorong penerapan prinsip *good governance*, terutama dalam aspek transparansi dan akuntabilitas. Namun, dalam praktiknya masih terdapat perbedaan antara konsep yang berkembang dalam literatur dengan kondisi yang ditemukan di lapangan. Penelitian ini berfokus pada upaya memahami kesenjangan tersebut dengan menelaah berbagai kajian teoritis dan temuan empiris terkait peran Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan pelayanan publik. Penelitian yang digunakan adalah kualitatif melalui studi literatur, dengan memanfaatkan buku, jurnal ilmiah dan dokumen hukum sebagai sumber data. Data dianalisis secara deskriptif-komparatif untuk melihat keterkaitan pola, keterbatasan kajian dan beberapa aspek yang berkaitan dengan efektivitas pengawasan. Hasil kajian menunjukkan bahwa secara konseptual Ombudsman Republik Indonesia berperan sebagai lembaga pengawas yang mendukung terwujudnya akuntabilitas publik. Akan tetapi, dalam praktiknya peran tersebut belum berjalan optimal. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain rendahnya partisipasi masyarakat, keterbatasan kewenangan dalam pelaksanaan rekomendasi serta belum adanya indikator yang seragam dalam mengukur efektivitas pengawasan. Temuan ini menunjukkan bahwa penguatan kelembagaan, peningkatan partisipasi publik serta pengembangan sistem pengawasan yang lebih terintegrasi masih diperlukan agar prinsip good governance dapat terwujud secara lebih nyata.
Kata Kunci: *Good Governance; Ombudsman Republik Indonesia; Pengawasan Pelayanan Publik; Akuntabilitas Publik; Transparansi.*

Abstract

Public service oversight plays an important role in promoting the implementation of good governance principles, particularly in terms of transparency and accountability. However, in practice, there are still discrepancies between the concepts developed in the literature and the conditions found in the field. This study focuses on understanding these gaps by examining various theoretical studies and empirical findings related to the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in public service oversight. This research employs a qualitative approach through a literature study, utilizing books, scientific journals, and legal documents as data sources. The data were analyzed using a descriptive-comparative method to identify relationships among patterns, research limitations, and several aspects related to the effectiveness of oversight. The findings indicate that, conceptually, the Ombudsman of the Republic of Indonesia functions as a supervisory institution that supports the realization of public accountability. However, in practice, this role has not yet been carried out optimally. Several factors contribute to this condition, including low public participation, limited authority in enforcing recommendations, and the absence of standardized indicators for measuring oversight effectiveness. These findings suggest that institutional strengthening, increased public participation, and the development of a more integrated oversight system are still needed to ensure that good governance principles can be realized more effectively and tangibly.
Keywords: *Good Governance; Ombudsman of the Republic of Indonesia; Public Service Oversight; Public Accountability; Transparency.*

Article Info
Received date: 15 June 2026 Revised date: 17 June 2026 Accepted date: 22 June 2026

PENDAHULUAN

Pengawasan pelayanan publik dalam perspektif *good governance* tidak hanya berkaitan dengan transparansi, tetapi juga menyangkut bagaimana akuntabilitas dapat dijalankan secara nyata dalam praktik pemerintahan. Dalam konteks Indonesia, fungsi tersebut dijalankan oleh Ombudsman Republik

Indonesia sebagai lembaga pengawas eksternal. Meskipun demikian, berbagai kajian menunjukkan bahwa pelaksanaan pengawasan belum sepenuhnya mencerminkan konsep ideal yang selama ini dibangun dalam literatur.

Dari sisi teoritis, implementasi *good governance* umumnya diukur melalui tiga dimensi utama, yaitu transparansi, partisipasi dan akuntabilitas. Semakin tinggi ketiga dimensi tersebut, semakin optimal penerapan tata kelola pemerintahan (Sedarmayanti *et al.* 2020, p. 8). Selain itu, tata kelola pemerintah turut dimaknai sebagai konsep yang berhubungan dengan akuntabilitas, di mana kerangka tata kelola pemerintah yang kokoh, melalui transparansi dan akuntabilitas, menghubungkan otoritas dan tanggung jawab dengan kinerja serta mekanisme peninjauan (Osborne, 2006a, p. 111). Keduanya menekankan bahwa *good governance* mensyaratkan integrasi antara transparansi, partisipasi dan akuntabilitas. Pandangan ini diperkuat oleh Bovens (2006) yang menjelaskan bahwa akuntabilitas publik berkaitan dengan adanya mekanisme kontrol, evaluasi dan konsekuensi terhadap tindakan penyelenggara publik. Namun, kajian dalam literatur lain seperti karya Mardiasmo (2021) dan Hardiyansyah (2018) masih memiliki fokus pembahasan yang terfragmentasi antara akuntabilitas keuangan dan kualitas pelayanan, tanpa mengintegrasikan peran lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman.

Dengan demikian, Ombudsman masih cenderung diposisikan sebagai bagian dari sistem kontrol administratif tanpa pembahasan yang memadai mengenai efektivitas kelembagaannya dalam praktik. Sejalan dengan itu, HR Ridwan (2006) memandang Ombudsman sebagai bagian dari mekanisme pengawasan administratif, sedangkan Setiyono (2024) menyoroti keterbatasan konseptual dalam menjelaskan bagaimana lembaga pengawas beroperasi dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembahasan mengenai efektivitas kelembagaan Ombudsman dalam mendorong akuntabilitas publik masih relatif terbatas.

Hasil penelaahan terhadap lima penelitian terdahulu menunjukkan bahwa temuan empiris mengenai efektivitas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia memiliki variasi dalam fokus dan hasil kajian. Namun, terdapat kecenderungan yang sama, yaitu masih ditemukannya berbagai kendala yang membatasi kontribusi pengawasan terhadap penguatan akuntabilitas publik. Penelitian Ishak (2022) menilai efektivitas Ombudsman dari aspek kepercayaan publik, sedangkan Danu Firman Solihin *et al.* (2025) mengukurnya melalui tingkat kepatuhan terhadap rekomendasi sebesar 58%. Variasi indikator tersebut menunjukkan bahwa standar pengukuran efektivitas pengawasan masih belum seragam. Sementara itu, Zabuaga *et al.* (2024) menekankan rendahnya partisipasi masyarakat, yang bertentangan dengan asumsi teoritis dalam *good governance*. Berbeda dengan hal tersebut, Ariansyah & Yusran (2020) menemukan bahwa pengawasan bersifat reaktif, yang memperlihatkan kelemahan struktural dalam sistem pengawasan. Adapun Yuswarni *et al.* (2024) menyimpulkan adanya peningkatan transparansi, tetapi tidak mampu menunjukkan hubungan langsung dengan akuntabilitas keuangan.

Di sisi lain, pembahasan dalam literatur masih cenderung terpisah antara konsep akuntabilitas, kualitas pelayanan dan peran lembaga pengawas. Akibatnya, posisi Ombudsman sering kali hanya dipahami sebagai bagian dari mekanisme kontrol administratif tanpa penjelasan yang lebih mendalam mengenai efektivitasnya dalam praktik. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk mengkaji keterkaitan antara pengawasan, kepatuhan instansi publik dan akuntabilitas secara lebih terintegritasi.

Lebih lanjut, perbandingan antara kajian teoritis dan temuan empiris memperlihatkan adanya kesenjangan yang mendasar, di mana literatur menegaskan bahwa efektivitas akuntabilitas dapat diperkuat melalui mekanisme kontrol dan konsekuensi yang jelas, sementara studi empiris menunjukkan bahwa Ombudsman tidak memiliki kewenangan eksekutorial sehingga mekanisme akuntabilitas yang berjalan cenderung bersifat soft accountability, serta di sisi lain teori good

governance menekankan pentingnya partisipasi publik, namun penelitian empiris justru menunjukkan rendahnya keterlibatan masyaraka

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini diarahkan untuk memahami bagaimana kesenjangan antara konsep teoritis dan temuan empiris terjadi, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pengawasan dalam mendorong akuntabilitas publik.

LANDASAN TEORI

1. *Good Governance*

Konsep *good governance* dipahami sebagai suatu kerangka yang mengutamakan keterbukaan, keterlibatan publik, pertanggungjawaban, efektivitas, serta penegakan hukum dalam penyelenggaraan sektor publik. Sedarmayanti *et al*. (2020) menekankan bahwa dimensi transparansi, partisipasi dan akuntabilitas saling berkaitan dalam mendorong kinerja pemerintahan, sementara Osborne (2006a) melihat akuntabilitas sebagai mekanisme utama dalam memastikan penggunaan kewenangan secara bertanggung jawab. Namun demikian, implementasi *good governance* tidak selalu selaras dengan konsep normatif yang telah dirumuskan. Dalam praktiknya, berbagai kendala masih dijumpai, baik yang berkaitan dengan aspek kelembagaan, budaya birokrasi, maupun rendahnya partisipasi masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa *good governance* tidak semata-mata dipahami sebagai konsep ideal, melainkan juga sebagai suatu proses yang dihadapkan pada berbagai tantangan dalam pelaksanaannya.

2. Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia

Pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia dipandang sebagai mekanisme kontrol eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 (Pemerintah Indonesia, 2008). Sementara itu, HR Ridwan (2006) memandang Ombudsman sebagai instrumen kontrol administratif yang berfungsi mencegah maladministrasi melalui mekanisme penerimaan laporan, pemeriksaan dan pemberian rekomendasi. Meskipun demikian, efektivitas pengawasan tidak hanya ditentukan oleh kewenangan formal yang dimiliki, tetapi juga oleh tingkat kepatuhan instansi yang diawasi serta respons terhadap rekomendasi yang diberikan. Keterbatasan dalam pelaksanaan rekomendasi kerap menjadi salah satu faktor yang diidentifikasi sebagai hambatan dalam memastikan tindak lanjut hasil pengawasan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa secara struktural, fungsi pengawasan yang dijalankan oleh Ombudsman masih menghadapi berbagai tantangan dalam praktiknya.

3. Kepatuhan Instansi Publik

Kepatuhan instansi publik mencerminkan sejauh mana organisasi pemerintah menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan peraturan, standar pelayanan serta ketentuan yang berlaku. Menurut Tyler (2006), kepatuhan merupakan perilaku yang menunjukkan kesediaan individu maupun organisasi untuk menaati aturan dan keputusan yang memiliki legitimasi. Tingkat kepatuhan dapat dilihat dari kesediaan instansi untuk menindaklanjuti rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman. Kepatuhan yang tinggi menunjukkan adanya kesadaran dan tanggung jawab dalam memperbaiki pelayanan, sedangkan kepatuhan yang rendah mengindikasikan lemahnya respons terhadap mekanisme pengawasan. Namun, kepatuhan tidak sepenuhnya ditentukan oleh faktor regulatif. Faktor organisasi, budaya birokrasi, serta tekanan eksternal juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan. Oleh karena itu, kepatuhan instansi publik perlu dipahami sebagai konsep yang bersifat multidimensional.

4. Akuntabilitas Publik

Akuntabilitas publik merupakan konsep yang menekankan kewajiban pemerintah dalam mempertanggungjawabkan tindakan, kebijakan, serta penggunaan sumber daya kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, akuntabilitas sering digunakan sebagai indikator untuk menilai kinerja institusi publik. Bovens (2006) menjelaskan bahwa akuntabilitas publik berkaitan dengan adanya mekanisme pertanggungjawaban melalui proses evaluasi dan konsekuensi terhadap tindakan aktor publik. Dengan demikian, akuntabilitas menuntut adanya sistem pengendalian yang mampu

memastikan bahwa setiap tindakan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan secara transparan. Namun dalam praktiknya, akuntabilitas sering kali masih bersifat prosedural dan belum sepenuhnya mencerminkan tanggung jawab substantif kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan mekanisme akuntabilitas belum tentu menjamin terciptanya akuntabilitas yang efektif.

5. Kerangka Konseptual *Good Governance*, Pengawasan Ombudsman, Kepatuhan Instansi Publik dan Akuntabilitas Publik

Dalam kerangka *good governance*, pengawasan memiliki peran penting dalam memastikan bahwa penyelenggaraan pemerintahan berjalan sesuai dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia berkaitan erat dengan tingkat kepatuhan instansi publik terhadap ketentuan dan rekomendasi yang diberikan. Kepatuhan tersebut selanjutnya berkaitan dengan upaya penguatan akuntabilitas publik melalui peningkatan tanggung jawab instansi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, hubungan antara pengawasan, kepatuhan dan akuntabilitas tidak bersifat sederhana. Berbagai faktor seperti keterbatasan kewenangan, rendahnya partisipasi masyarakat, serta kondisi kelembagaan turut memengaruhi efektivitas hubungan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang mengintegrasikan perspektif teoritis dan temuan empiris untuk memahami keterkaitan antar variabel secara lebih komprehensif.

Aspek	**Kerangka Teoritis (Buku)**	**Sumber (Teoritis)**	**Temuan Empiris (Jurnal)**	**Sumber (Empiris)**
			Tingkat partisipasi	
Konsep *Good Governance*	Menitikberatkan pada transparansi, partisipasi dan akuntabilitas sebagai indikator utama dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik.	(Sedarmayanti *et al*., 2020) (Osborne, 2006b)	masyarakat dalam pengawasan masih rendah sehingga belum selaras dengan prinsip partisipatif dalam *good governance.*	(Zabuaga *et al*., 2024)
Peran Ombudsman	Ombudsman ditempatkan sebagai lembaga pengawas yang bersifat normatif dalam upaya pencegahan maladministrasi.	(HR Ridwan, 2006)	Pelaksanaan pengawasan oleh Ombudsman belum berjalan optimal dan cenderung bersifat administratif serta reaktif.	(Ariansyah & Yusran, 2020)
Efektivitas Pengawasan	Efektivitas pengawasan dipandang memiliki peran dalam meningkatkan	(Bovens, 2006)	Belum terdapat standar indikator yang seragam dalam mengukur efektivitas	(Ishak, 2022) (Danu Firman Solihin *et al*., 2025)

	akuntabilitas publik melalui mekanisme pengendalian.		pengawasan Ombudsman.	
Kepatuhan Instansi	Kepatuhan terhadap peraturan dan rekomendasi pengawasan dianggap mencerminkan tanggung jawab institusional.	(Mardiasmo, 2021)	Tingkat kepatuhan terhadap rekomendasi Ombudsman masih tergolong rendah, yaitu sekitar 58%.	(Danu Firman Solihin *et al*., 2025)
Akuntabilitas Publik	Akuntabilitas menuntut adanya sistem pengendalian serta penerapan sanksi dalam penyelenggaraan pemerintahan.	(Bovens, 2006)	Ketiadaan kewenangan eksekutorial pada Ombudsman menggambarkan akuntabilitas cenderung bersifat "*soft accountability*".	(Ishak, 2022)
Hubungan Konseptual	Literatur administrasi publik menjelaskan bahwa pengawasan, kepatuhan dan akuntabilitas merupakan unsur penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik.	(Hardiyansyah, 2018) (Setiyono, 2024)	enelitian terdahulu masih membahas aspek pengawasan, kepatuhan dan akuntabilitas secara parsial sehingga keterkaitan antar aspek tersebut belum banyak dikaji secara komprehensif.	(Yuswarni *et al*., 2024) (Ishak, 2022)

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memandang pengawasan Ombudsman sebagai variabel utama, kepatuhan instansi publik sebagai variabel penghubung dan akuntabilitas publik sebagai implikasi yang dihasilkan dalam konteks penerapan good governance.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan orientasi interpretatif untuk memahami dan mengkaji berbagai konsep serta temuan empiris mengenai peran Ombudsman Republik Indonesia dalam mendorong akuntabilitas publik. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak diarahkan pada pengukuran angka, melainkan pada upaya penafsiran, pemahaman dan pengkajian berbagai informasi yang diperoleh dari berbagai sumber ilmiah yang relevan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif-analitis. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan konsep-konsep yang berkaitan dengan *good governance*, pengawasan Ombudsman Republik Indonesia, kepatuhan instansi publik dan akuntabilitas publik. Sementara itu, pendekatan analitis digunakan untuk menelaah serta membandingkan berbagai kajian teoritis dengan temuan empiris dari penelitian terdahulu, sehingga dapat terlihat kesesuaian, perbedaan, serta keterbatasan yang ada.

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (library research), dengan memanfaatkan berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh melalui penelusuran pustaka dan studi dokumentasi. Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara mengidentifikasi, memilih, dan mengelompokkan sumber-sumber yang sesuai dengan fokus penelitian.

Analisis data dilakukan secara deskriptif-komparatif melalui beberapa tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis difokuskan pada perbandingan antara kajian teoritis dan temuan empiris untuk memahami keterkaitan antara pengawasan Ombudsman Republik Indonesia, kepatuhan instansi publik dan akuntabilitas publik. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pengawasan dalam mendukung terwujudnya akuntabilitas publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perbedaan Perspektif Teoritis dan Empiris mengenai Peran Ombudsman.

Penelitian ini berfokus pada kajian mengenai peran Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan pelayanan publik dan kaitannya dengan akuntabilitas publik. Analisis dilakukan terhadap berbagai sumber teoritis dan penelitian empiris yang membahas pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman, tingkat kepatuhan instansi publik terhadap rekomendasi yang diberikan serta kontribusinya dalam mendukung prinsip-prinsip *good governance*. Kajian tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi ideal yang dijelaskan dalam literatur serta realitas yang ditemukan dalam berbagai penelitian terdahulu.

Kajian teoritis umumnya menempatkan Ombudsman Republik Indonesia sebagai bagian penting dalam pelaksanaan *good governance*. Sedarmayanti *et al*. (2020), Bovens (2006) dan Osborne (2006b) menjelaskan bahwa transparansi, partisipasi masyarakat dan akuntabilitas merupakan unsur utama dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, beberapa literatur tersebut masih lebih banyak membahas konsep secara normatif dan belum menjelaskan secara rinci bagaimana efektivitas Ombudsman dalam praktik pengawasan pelayanan publik.

Sementara itu, penelitian empiris menunjukkan kondisi yang tidak selalu sesuai dengan konsep teoritis. Penelitian Ishak (2022) menjelaskan bahwa Ombudsman cukup berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Akan tetapi, kewenangan lembaga tersebut masih terbatas karena tidak memiliki kekuatan eksekutorial yang kuat. Penelitian Danu Firman Solihin *et al*. (2025) juga menemukan bahwa tingkat pelaksanaan rekomendasi Ombudsman baru mencapai 58%. Angka tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan instansi pemerintah terhadap hasil pengawasan masih belum optimal.

Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa praktik pengawasan di lapangan masih belum sesuai dengan konsep ideal pengawasan publik. Berdasarkan konsep yang ada, pengawasan seharusnya dapat meningkatkan Akuntabilitas Publik. Namun pada kenyataannya, pengawasan Ombudsman masih lebih bersifat administratif dan belum memiliki daya paksa yang cukup efektif.

2. Perbedaan Indikator Efektivitas Pengawasan.

Penelitian terdahulu menggunakan indikator yang berbeda-beda dalam mengukur efektivitas pengawasan Ombudsman. Ishak (2022) menggunakan tingkat kepercayaan publik sebagai ukuran

utama. Sementara itu, Danu Firman Solihin *et al*. (2025) menilai efektivitas melalui tingkat kepatuhan terhadap rekomendasi Ombudsman. Berbeda lagi dengan penelitian Zabuaga *et al*. (2024) yang lebih menitikberatkan pada partisipasi masyarakat.

Akibat perbedaan indikator tersebut, hasil penelitian dalam berbagai studi menjadi cukup sulit dibandingkan. Sampai saat ini belum terdapat ukuran yang benar-benar seragam untuk menilai efektivitas pengawasan Ombudsman. Dalam penelitian ini, kondisi tersebut tercermin dari hasil penelitian terdahulu masih bersifat parsial dan belum mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai efektivitas pengawasan pelayanan publik.

Tidak hanya itu, sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan tersebut memang mampu menjelaskan fenomena secara mendalam, tetapi hubungan antara pengawasan Ombudsman dan Akuntabilitas Publik belum dapat dibuktikan secara kuat dari sisi empiris. Hasil kajian menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan Ombudsman masih menghadapi berbagai kendala.

3. Kesenjangan antara Prinsip *Good Governance* dan Praktik Pengawasan.

Prinsip *good governance* menekankan pentingnya transparansi, partisipasi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Namun, hasil penelitian empiris menunjukkan bahwa pengawasan Ombudsman masih cenderung bersifat reaktif dan sangat bergantung pada laporan masyarakat. Penelitian Ariansyah & Yusran (2020) juga menunjukkan bahwa pengawasan belum berjalan secara preventif.

Keadaan tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat masih menjadi faktor utama dalam efektivitas pengawasan pelayanan publik. Namun, kondisi ini mengindikasikan bahwa sistem pengawasan belum berjalan sepenuhnya secara optimal. Dalam konsep *good governance*, pemerintah seharusnya mampu membangun sistem pengawasan yang aktif dan berkelanjutan. Rendahnya partisipasi masyarakat tercermin dari banyak kasus maladministrasi tidak terlaporkan sehingga fungsi pengawasan Ombudsman menjadi kurang optimal.

Kondisi tersebut tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan publik, tetapi juga dapat mempengaruhi transparansi pengelolaan anggaran dan pertanggungjawaban instansi pemerintah. Pengawasan yang belum optimal mengindikasikan adanya penyimpangan dalam penggunaan anggaran publik tidak terdeteksi secara cepat. Keterkaitan antara pengawasan pelayanan publik dan akuntabilitas publik menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan berperan penting dalam mendorong transparansi, kepatuhan terhadap peraturan serta pertanggungjawaban instansi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik berkaitan dengan masih terbatasnya pemahaman mengenai fungsi dan peran Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik. Masalah lain yang cukup penting adalah keterbatasan kewenangan Ombudsman dalam memberikan sanksi. Hasil pengawasan pada akhirnya hanya berupa rekomendasi administratif tanpa kekuatan hukum yang mengikat secara langsung. Menurut peneliti, kondisi tersebut menjadi salah satu alasan mengapa Akuntabilitas Publik di Indonesia masih berada pada tahap *soft accountability*. *Soft accountability*, yaitu mekanisme pertanggungjawaban yang bergantung pada rekomendasi, tekanan administratif dan legitimasi publik tanpa kewenangan eksekusi langsung

Dampak lainnya dapat terlihat pada lemahnya pertanggungjawaban instansi publik terhadap penggunaan anggaran negara. Apabila rekomendasi pengawasan tidak dilaksanakan secara optimal, maka potensi terjadinya maladministrasi maupun penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan keuangan publik akan semakin sulit dikendalikan.

4. Implikasi Terhadap Akuntabilitas dan Efektifitas Pengawasan.

Hasil kajian literatur mengindikasikan bahwa efektivitas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia tidak hanya ditentukan oleh struktur dan kewenangan formal, tetapi juga oleh dinamika

integritas dan akuntabilitas kelembagaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas dalam lembaga pengawas masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam lembaga yang seharusnya berfungsi sebagai pengawas pelayanan publik.

Berdasarkan konsep yang ada, lembaga pengawas seharusnya menjadi contoh dalam penerapan integritas dan transparansi. Akan tetapi, apabila lembaga pengawas justru menghadapi persoalan integritas, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengawasan publik tentu dapat menurun. Kondisi ini memperlihatkan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara konsep *good governance* dan praktik kelembagaan dalam pemerintahan.

Penguatan sistem pengawasan tidak hanya memerlukan pembaruan regulasi, tetapi juga perbaikan dari sisi kelembagaan dan integritas aparat pengawas. Reformasi kelembagaan, peningkatan integritas aparat pengawas dan penguatan partisipasi masyarakat juga perlu dilakukan agar pengawasan pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran penting dalam mendukung terwujudnya akuntabilitas publik melalui fungsi pengawasan pelayanan publik. Dalam perspektif teoritis, Ombudsman diposisikan sebagai salah satu instrumen *good governance* yang berperan dalam mendorong transparansi, kepatuhan instansi publik dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, hasil kajian juga menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep teoritis dan temuan empiris mengenai pelaksanaan fungsi pengawasan tersebut. Berbagai penelitian mengindikasikan bahwa efektivitas pengawasan Ombudsman masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain rendahnya partisipasi masyarakat, keterbatasan kewenangan dalam pelaksanaan rekomendasi serta belum adanya standar pengukuran efektivitas pengawasan yang seragam.

Selain itu, pengawasan Ombudsman dinilai belum sepenuhnya optimal dalam mendorong terwujudnya akuntabilitas publik karena mekanisme pengawasan yang masih cenderung bersifat administratif dan reaktif. Kondisi ini juga mencerminkan bahwa penerapan prinsip pengawasan masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam menjaga konsistensi antara aspek normatif dan praktik kelembagaan di lapangan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa penguatan kelembagaan, peningkatan integritas serta optimalisasi fungsi pengawasan masih diperlukan untuk mendukung terwujudnya akuntabilitas publik yang lebih efektif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengawasan Ombudsman tidak secara langsung menghasilkan akuntabilitas publik, melainkan melalui tingkat kepatuhan instansi publik terhadap hasil pengawasan. Oleh karena itu, efektivitas pengawasan tidak hanya bergantung pada fungsi Ombudsman itu sendiri, tetapi juga pada respons instansi publik serta dukungan sistem yang lebih luas. Untuk itu, diperlukan penguatan kelembagaan, peningkatan kepatuhan instansi publik, serta partisipasi masyarakat yang lebih aktif agar prinsip akuntabilitas publik dapat terwujud secara lebih optimal.

SARAN

1. Pemerintah perlu memperkuat kewenangan Ombudsman Republik Indonesia, khususnya dalam aspek pelaksanaan rekomendasi pengawasan.
2. Ombudsman Republik Indonesia perlu meningkatkan sistem pengawasan dan penerapan prinsip integritas untuk menjaga kepercayaan publik.
3. Perlu dikembangkan standar pengukuran efektivitas pengawasan yang lebih terstruktur dan dapat digunakan secara konsisten dalam berbagai penelitian maupun evaluasi kebijakan.
4. Peningkatan partisipasi masyarakat perlu dilakukan melalui edukasi publik, perluasan akses pengaduan dan pemanfaatan teknologi informasi.

5. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* untuk memperoleh gambaran yang lebih dalam mendalam keterkaitan antara pengawasan Ombudsman, kepatuhan instansi publik dan akuntabilitas publik.

REFERENSI

Ariansyah, M. R., & Yusran, R. (2020). 346854-Pelaksanaan-Fungsi-Pengawasan-Ombudsman-Ef2C7Fc0. *Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, *2*(4), 1–9.

Bovens, M. (2006). Analysing and Assessing Public Andreas Follesdal and Simon Hix Accountability. A Conceptual Framework. *European Governance Papers (EUROGOV) No. C-06-01*, (C), 1–31. http://www.connex-network.org/eurogov/pdf/egp-connex-C-06-01

Danu Firman Solihin, Rusnan, Sarkawi, & Agung Setiawan. (2025). Pelaksanaan Rekomendasi Yang Dikeluarkan Oleh Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Diskresi*, *4*(1), 196–205. https://doi.org/10.29303/diskresi.v4i1.7459

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*.

HR Ridwan. (2006). *Hukum Administrasi Negara*.

Ishak, N. (2022). Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Mulawarman Law Review*, 71–88. https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834

Mardiasmo, M. B. A. (2021). *Akuntansi-Sektor-Publik-Edisi Terbaru*.

Osborne, S. P. (2006a). The new public governance? In *Public Management Review* (Vol. 8, Number 3). https://doi.org/10.1080/14719030600853022

Osborne, S. P. (2006b). The new public governance? *Public Management Review*, *8*(3), 377–387. https://doi.org/10.1080/14719030600853022

Pemerintah Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. *Lembar Negara RI Nomor 139 Tahun 2008*, *76*(3), 61–64.

Presiden Republik Indonesia. (2008). *UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Inodnesia*.

Sedarmayanti, Gunawan, S., Pradesa, H. A., & Sitorus, T. A. T. (2020). The Effect of Good Governance, Leadership and Organizational Culture on Public Performance Accountability. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, *10*(1), 70–81. https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i1/6807

Setiyono, B. (2024). *Pengantar Ilmu Politik*.

Tyler, T. R. (2006). Psychological perspectives on legitimacy and legitimation. *Annual Review of Psychology*, *57*, 375–400. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.57.102904.190038

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. https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i1.227

Zabuaga, L., Murahman, M., & Risqi, D. (2024). Peran Ombudsman dalam Pengawasan Eksternal Pelayanan di Dinas Sosial Kota Lubuk Linggau. *Jurnal Pasira*, *1*(1), 1–16.

Ariansyah, M. R., & Yusran, R. (2020). 346854-Pelaksanaan-Fungsi-Pengawasan-Ombudsman-Ef2C7Fc0. *Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, *2*(4), 1–9.

Bovens, M. (2006). Analysing and Assessing Public Andreas Follesdal and Simon Hix Accountability. A Conceptual Framework. *European Governance Papers (EUROGOV) No. C-06-01*, (C), 1–31. http://www.connex-network.org/eurogov/pdf/egp-connex-C-06-01

Danu Firman Solihin, Rusnan, Sarkawi, & Agung Setiawan. (2025). Pelaksanaan Rekomendasi Yang Dikeluarkan Oleh Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Diskresi*, *4*(1), 196–205. https://doi.org/10.29303/diskresi.v4i1.7459

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*.

HR Ridwan. (2006). *Hukum Administrasi Negara*.

Ishak, N. (2022). Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Mulawarman Law Review*, 71–88. https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834

Mardiasmo, M. B. A. (2021). *Akuntansi-Sektor-Publik-Edisi Terbaru*.

Osborne, S. P. (2006a). The new public governance? In *Public Management Review* (Vol. 8, Number 3). https://doi.org/10.1080/14719030600853022

Osborne, S. P. (2006b). The new public governance? *Public Management Review*, *8*(3), 377–387. https://doi.org/10.1080/14719030600853022

Pemerintah Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. *Lembar Negara RI Nomor 139 Tahun 2008*, *76*(3), 61–64.

Presiden Republik Indonesia. (2008). *UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Inodnesia*.

Sedarmayanti, Gunawan, S., Pradesa, H. A., & Sitorus, T. A. T. (2020). The Effect of Good Governance, Leadership and Organizational Culture on Public Performance Accountability. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, *10*(1), 70–81. https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i1/6807

Setiyono, B. (2024). *Pengantar Ilmu Politik*.

Tyler, T. R. (2006). Psychological perspectives on legitimacy and legitimation. *Annual Review of Psychology*, *57*, 375–400. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.57.102904.190038

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. https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i1.227

Zabuaga, L., Murahman, M., & Risqi, D. (2024). Peran Ombudsman dalam Pengawasan Eksternal Pelayanan di Dinas Sosial Kota Lubuk Linggau. *Jurnal Pasira*, *1*(1), 1–16.