

Optimalisasi Pengawasan Ombudsman Perwakilan Manokwari Menuju Birokrasi yang Bersih dan Melayani

Naomi Merliani Rumbewas¹, Marius Suprianto Sakmaf², Meiora Ariella Papare³

¹STIH Manokwari, Papua, Indonesia, E-mail: kbarekmarina@gmail.com

²STIH Manokwari, Papua, Indonesia, E-mail: mariussakmaf16@gmail.com

³STIH Manokwari, Papua, Indonesia, E-mail: meiorappare4@gmail.com

Abstrak

Artikel ini membahas peran Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik di Kabupaten Manokwari. Masalah pokoknya adalah bagaimana mekanisme monitoring yang diupayakan oleh perwakilan Ombudsman Manokwari pada pelaksanaan pelayanan publik dan langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan efektivitas pengawasan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Ombudsman Perwakilan Manokwari mengawasi pelayanan publik dan upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pengawasan. Metode yang diterapkan adalah penelitian deskriptif kualitatif yang menitikberatkan pada Ciri-ciri, mutu, dan keterkaitan antara aktivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Perwakilan Manokwari mempunyai peran yang penting dalam memastikan tingkat pelayanan umum dan mencegah maladministrasi. Serta aktif dalam menerima dan menangani laporan-laporan yang diterima setiap tahunnya, termasuk laporan dari masyarakat, konsultasi terkait laporan, dan investigasi atas prakarsa sendiri. Selain itu, Ombudsman juga berperan dalam memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan. Namun, masih ada sejumlah besar individu yang belum memiliki pemahaman tentang diskriminasi dalam pelayanan publik dan mekanisme pengaduan yang tidak jelas menjadi kendala saat mengalami pelayanan yang tidak memuaskan.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Efektivitas Pengawasan, Kualitas Pelayanan Publik

Abstract

This article discusses the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI) in achieving good governance in Manokwari Regency. The main issue is the monitoring mechanism implemented by the Manokwari Ombudsman Representative in the execution of public services and the steps taken to improve the effectiveness of oversight. This research aims to understand how the Manokwari Ombudsman Representative oversees public services and the efforts made to enhance the effectiveness of this oversight. The method used is descriptive qualitative research, which focuses on activities' characteristics, quality, and interrelation. The research results indicate that the Manokwari Ombudsman Representative plays an important role in ensuring public service and preventing maladministration. They are active in receiving and handling reports every year, including those from the public, consultations related to reports, and self-initiated investigations. Additionally, the Ombudsman ensures government transparency and accountability. However, a significant number of individuals still lack understanding of discrimination in public services, and unclear complaint mechanisms pose challenges when they experience unsatisfactory services.

Keywords: Accountability, Effectiveness of Oversight, Quality of Public Services

1. Pendahuluan

Pemerintah memikul tanggung jawab yang besar dalam memelihara dan meningkatkan kesejahteraan warganya. Karena itu, pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh hak-haknya secara sepenuhnya. (Ardinata, 2020) Pelayanan publik yang berkualitas diatur oleh prinsip-prinsip pemerintahan yang efektif dan transparan, sebagaimana tercantum dalam ketentuan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang layanan umum. Undang-undang tersebut menegaskan mengenai negara yang berkewajiban menyediakan pelayanan kepada Setiap individu warga negara dan penduduk demi memenuhi keperluan dasar mereka, Sejalan dengan ketentuan yang tercantum dalam Konstitusi Negara Republik Indonesia 1945, tujuan utamanya adalah memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik (Pratama, 2019). Kedua tingkatan pemerintahan, baik pusat maupun daerah, harus menyediakan pelayanan yang berkualitas, didasarkan pada gagasan bahwa administrasi pemerintahan harus transparan dan efektif, serta memastikan pelayanan yang memiliki kualitas yang prima dan bebas dari tindakan-tindakan maladministrasi.

Jenis-jenis maladministrasi yang sering kita temui meliputi penyalahgunaan kekuasaan, penundaan yang berlarut-larut, kelalaian dalam memenuhi kewajiban hukum, penyimpangan dari prosedur yang ditetapkan, kurangnya transparansi, kelalaian, diskriminasi, praktik pungutan liar, kurangnya profesionalisme, kekurangan informasi yang jelas, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, dan pengelolaan yang kurang baik (Rusdiansyah, 2023). Fenomena ini menggambarkan betapa buruknya kualitas layanan-layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Akibatnya, masyarakat tidak dapat menikmati layanan yang mudah, cepat, nyaman, terjangkau, transparan, dan dengan biaya yang jelas.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang mengatur Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman memiliki hak atau kapasitas untuk memantau layanan publik yang disediakan oleh lembaga-lembaga pemerintah dan instansi negara kepada masyarakat. Survei ini mencakup sejumlah entitas penting, termasuk sistem peradilan, kejaksaan, kepolisian, Badan Pertanahan Nasional, pemerintah daerah, departemen dan lembaga non-departemen, BUMN, perguruan tinggi negeri, serta badan swasta dan individu terkait yang memanfaatkan dana dari APBN/APBD. ORI adalah lembaga independen yang berdiri sendiri, tanpa keterkaitan resmi dengan lembaga negara atau instansi pemerintah lainnya, dan menjalankan tanggung jawabnya secara independen tanpa intervensi dari pihak lain (Diansari & Negara, 2017).

ORI kini memiliki cabang di setiap provinsi di Indonesia. Kantor perwakilan ini didirikan dengan tujuan untuk memperluas peran Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik di berbagai wilayah. Dengan adanya delegasi ORI, masyarakat di daerah dapat lebih mudah mengakses layanan dan bantuan dari Ombudsman, sehingga keluhan dan masalah mereka bisa ditangani lebih cepat dan efisien.

Perwakilan ORI berperan strategis dalam memperluas jangkauan dan efektivitas fungsi pengawasan. Mereka memastikan bahwa fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman dapat dijalankan di seluruh wilayah Indonesia dengan lebih baik. Selain itu, perwakilan ini bertindak sebagai kepanjangan tangan ORI, menjamin koordinasi yang baik dan pengawasan yang menyeluruh. (Sari, 2018) Hubungan hierarkis antara perwakilan dan ORI pusat memastikan bahwa standar pelayanan dan pengawasan tetap terjaga di setiap daerah. Ini

semua membuat ORI lebih dekat dengan masyarakat, lebih responsif terhadap kebutuhan mereka, dan lebih efektif dalam menjalankan tugasnya sebagai pengawas pelayanan publik.

Sebagai pengawas pelayanan publik, Ombudsman memiliki peran penting dalam menangani laporan-laporan yang diterima setiap tahunnya. Di Perwakilan Kabupaten Manokwari, Ombudsman Republik Indonesia aktif menerima dan menangani beragam kasus yang dilaporkan oleh masyarakat. Tahun 2023 menjadi tahun yang sibuk, dengan total 416 laporan terhadap pelayanan publik yang masuk ke meja Ombudsman. Proses penerimaan dan verifikasi laporan (PVL) menjadi tahapan kunci, yang meliputi berbagai jenis laporan: 175 laporan dari masyarakat, delapan laporan yang memperoleh tanggapan cepat, 211 konsultasi terkait laporan, satu laporan yang mengarah pada investigasi atas prakarsa sendiri, serta 21 laporan yang disertakan sebagai tembusan (Ali Nur Ichsan, 2023).

Masih banyak masyarakat di Indonesia, khususnya di daerah, yang belum mengetahui tentang diskriminasi dalam pelayanan publik. Pengetahuan mereka tentang sistem pelaporan masalah sangat sedikit pelayanan publik, khususnya di daerah yang jauh dari Kantor Ombudsman Perwakilan. Hal ini sering membuat masyarakat kesulitan ketika ingin menyampaikan keluhan, karena tidak tahu harus mengadu ke mana. Mereka khawatir akan mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan publik, takut akan dikriminalisasi, atau ragu tentang kualitas pengelolaan pengaduan yang ada. Selain itu, mekanisme pengaduan yang tidak jelas juga menjadi kendala saat mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau di luar standar. Banyak pengaduan bahkan tidak tersampaikan atau diabaikan, yang mengakibatkan penyelesaiannya terhambat. Dalam situasi ini, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Pengawasan Ombudsman dalam Pelayanan Publik di Manokwari".

Adapun penelitian relevan mengenai Efektivitas Pengawasan Ombudsman dalam Pelayanan Publik di Manokwari, yaitu dari penelitian Nuraeni (2021) *Efektivitas Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pencegahan Maladministrasi*, penelitian Nurfaika Ishak (2022) *Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia*, dan penelitian Muhammad Chandra Febrianto (2023) *Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan Dalam Mendorong Kualitas Pelayanan Publik Melalui Laporan Masyarakat*.

Persamaan dari penelitian tersebut, yaitu ketiga peneliti ingin membahas mengenai efektivitas pengawasan ombudsman dalam pelayanan publik. Perbedaan antara tiga penelitian tersebut adalah bahwa penelitian yang dilakukan oleh Nuraeni lebih menekankan pada kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menghentikan maladministrasi, kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Nurfaika Ishak mengarah kepada penelitian dengan menganalisis dalam kerangka seberapa efektif Ombudsman RI mengawasi pelayanan publik secara menyeluruh, penelitian selanjutnya Muhammad Chandra Febrianto lebih mengarah kepada Strategi apa yang dapat dilakukan Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui laporan masyarakat.

Tujuan dari artikel ini adalah untuk meningkatkan pemahaman tentang Ombudsman dalam menjalankan proses pengawasan di Manokwari dalam penyediaan layanan publik dan Berbagai langkah yang diambil oleh Ombudsman Perwakilan Manokwari guna meningkatkan kinerja pengawasan dalam pemberian layanan publik. Oleh sebab itu, artikel ini merumuskan beberapa rumusan permasalahan sebagai berikut; pertama, Bagaimana Ombudsman menjalankan proses pengawasan di Manokwari dalam

penyediaan layanan publik? dan Bagaimana langkah yang diambil oleh Ombudsman Perwakilan Manokwari guna meningkatkan kinerja pengawasan dalam pemberian layanan publik?

2. Metode

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran dan penjelasan terhadap berbagai fenomena yang terjadi, baik yang bersifat alami maupun yang dihasilkan oleh manusia. Pendekatan ini menitikberatkan pada karakteristik, kualitas, dan hubungan antar kegiatan. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan yang diterapkan adalah pendekatan deskriptif.

3. Mekanisme Pengawasan yang Dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Manokwari dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, yang biasa disebut Ombudsman, adalah sebuah badan negara yang memiliki wewenang untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Pengawasan ini melibatkan evaluasi terhadap layanan yang disediakan oleh entitas pemerintah, serta perusahaan-perusahaan yang dimiliki oleh negara, baik itu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), maupun Badan Hukum Milik Negara (BHMN). Tambahan lagi, pengawasan juga mencakup badan swasta atau perorangan yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan publik tertentu, di mana sebagian atau seluruh dana yang digunakan berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) (Ardhita, 2024; Panjaitan & Puryanto, 2022).

Dengan demikian, Ombudsman memiliki peran penting dalam memastikan bahwa berbagai pihak yang terlibat dalam pelayanan publik menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan tidak melanggar norma. Hal ini mencakup pengawasan terhadap kualitas pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas, baik dalam lingkup pemerintah pusat maupun daerah. Pengawasan ini bertujuan untuk menjaga integritas pelayanan publik dan memastikan bahwa hak-hak masyarakat terpenuhi secara adil dan merata, serta mencegah terjadinya maladministrasi yang merugikan masyarakat.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menetapkan bahwa Ombudsman adalah badan independen yang tidak terikat secara organisatoris dengan lembaga negara atau instansi pemerintah lainnya. Selain itu, Ombudsman memiliki kebebasan penuh dalam menjalankan tugasnya tanpa adanya intervensi dari pihak lain. Pentingnya kedudukan ini perlu ditekankan dalam konteks tata negara Republik Indonesia (Herry & Guntara, 2022).

Dalam kerangka Undang-Undang Dasar 1945 yang telah mengalami revisi, segala lembaga negara ditempatkan pada posisi yang saling memeriksa dan menyeimbangkan satu sama lain (checks and balances). Tidak ada satu pun lembaga negara yang lebih dominan daripada yang lain. Posisi ini menunjukkan bahwa Ombudsman, meskipun mandiri, berfungsi sebagai bagian dari sistem pengawasan yang integral, memastikan bahwa tidak ada penyalahgunaan kekuasaan dan pelayanan publik Melakukan sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. (Jufri, 2021) Dengan demikian, Ombudsman berperan penting dalam menjaga keseimbangan kekuasaan dan mendorong akuntabilitas serta transparansi dalam pemerintahan.

Pada sistem pengawasan yang diimplementasikan oleh Ombudsman, keterlibatan masyarakat merupakan persyaratan krusial dan merupakan komponen kunci. Untuk mencapai tujuan membangun tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), Ombudsman di Indonesia bertanggung jawab untuk mendorong partisipasi masyarakat dengan menciptakan kondisi yang mendukung terciptanya birokrasi yang transparan dan bersih, pelayanan publik yang unggul, serta penyelenggaraan peradilan yang efisien dan profesional. Ini termasuk memastikan proses peradilan yang bebas dan adil, sehingga tidak terjadi keberpihakan (Erliyanti et al., 2022).

Pengawasan yang dijalankan oleh Ombudsman merupakan representasi dari pengawasan yang dilaksanakan oleh masyarakat atau kelompok-kelompok masyarakat sipil. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengawasan, Ombudsman dapat lebih efektif dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas di berbagai sektor pemerintahan. Partisipasi masyarakat ini tidak hanya meningkatkan kualitas pengawasan, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan dan proses peradilan yang ada (Annisa et al., 2024).

Cara operasional Ombudsman menyerupai mekanisme yang digunakan oleh masyarakat sipil, di mana tidak ada biaya yang dibebankan untuk menyampaikan keluhan, dan berbagai fasilitas lain disediakan untuk masyarakat. Selain itu, efektivitas kerja Ombudsman juga sangat dipengaruhi oleh keinginan politik dari pihak penyelenggara negara dan dukungan politik di lembaga legislatif, sejauh mana masyarakat memahami peran dan fungsi Ombudsman (Aulia, 2023; Utomo, 2022).

Pemahaman masyarakat tentang Ombudsman sangat penting untuk memastikan bahwa mereka dapat memanfaatkan layanan ini secara maksimal. Ketika masyarakat memiliki pengetahuan yang cukup tentang cara mengakses Ombudsman dan bagaimana pengaduan mereka akan ditangani, mereka lebih cenderung untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik. Oleh karena itu, meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang Ombudsman adalah kunci untuk meningkatkan efektivitas pengawasan dan mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih baik (Ramadhan, 2024).

Kesadaran akan pentingnya menyuarkan praktik-praktik penyimpangan dan keberanian masyarakat untuk melaporkan penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam pelayanan publik adalah krusial. Dengan demikian, pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman pada dasarnya berbasis pada pengawasan masyarakat. Partisipasi masyarakat menjadi elemen penting dalam mengidentifikasi dan melaporkan masalah yang terjadi, sehingga Ombudsman dapat menjalankan tugas pengawasannya dengan lebih efektif (Aldo et al., 2024).

Definisi transparansi publik menurut Masyarakat Transparansi Indonesia adalah keterbukaan yang mendorong partisipasi publik. Sejak awal pembentukannya, Ombudsman telah menempatkan partisipasi sebagai hal yang sangat penting dan menjadi kunci dalam kerja-kerja pengawasannya (Wahyudi, 2021). Dengan mengutamakan keterlibatan masyarakat, Ombudsman tidak hanya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah, menciptakan lingkungan di mana pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih baik dan bebas dari penyimpangan.

Ombudsman memiliki perwakilan di berbagai daerah, termasuk di Manokwari, Papua Barat (Robby & Akhiruddin, 2021). Ombudsman Perwakilan Manokwari berperan penting dalam mengawasi pelayanan

publik di wilayah Papua Barat, dengan tujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan berkualitas. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman mengikuti mekanisme nasional yang sudah baku (Waruwu et al., 2023). Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui berbagai saluran, seperti datang langsung ke kantor, melalui pos, surat elektronik, atau situs web resmi Ombudsman. Pengaduan yang memenuhi syarat formal dan materiil akan ditindaklanjuti dengan pemeriksaan menyeluruh, termasuk pengumpulan data, inspeksi tempat kejadian, permintaan keterangan dari pihak terkait, dan upaya konsiliasi.

Setelah pemeriksaan selesai, Ombudsman Perwakilan Manokwari akan mengeluarkan rekomendasi. Rekomendasi ini bisa berupa perbaikan dari pihak terlapor, penjatuhan sanksi, pemberian ganti rugi, pembenahan sistem, atau bahkan rekomendasi kepada penegak hukum. Terlapor wajib menindaklanjuti rekomendasi ini dalam jangka waktu yang ditentukan, dan Ombudsman akan memantau tindak lanjutnya untuk memastikan kepatuhan (Sudira, 2022).

Selain pengawasan reaktif melalui pengaduan masyarakat, Ombudsman Perwakilan Manokwari juga menjalankan pengawasan proaktif, sistemik, khusus, dan tematik. Mereka juga memiliki kewenangan untuk melakukan sosialisasi dan edukasi, penelitian dan pengembangan, memberikan saran dan masukan, serta memantau kebijakan publik (Marbela et al., 2023). Semua ini dilakukan untuk mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat adalah elemen kunci dalam pengawasan pelayanan publik di Papua Barat. Masyarakat dapat melaporkan dugaan maladministrasi, memberikan saran dan masukan, serta berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan yang diadakan oleh Ombudsman Perwakilan Manokwari. Dengan keterlibatan masyarakat, pengawasan menjadi lebih efektif dan inklusif (Bilqis et al., 2023). Dengan mekanisme pengawasan yang komprehensif dan partisipatif ini, Ombudsman Perwakilan Manokwari diharapkan mampu mewujudkan good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Papua Barat. Masyarakat pun dapat menikmati pelayanan publik yang berkualitas dan bebas dari maladministrasi. Bersama Ombudsman Perwakilan Manokwari, mari kita ciptakan pelayanan publik yang prima dan akuntabel, demi terwujudnya Papua Barat yang lebih baik.

Pada tahun 2021, Ombudsman Perwakilan Manokwari menerima pengaduan tentang kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan kesehatan. Setelah melakukan pemeriksaan, Ombudsman mengeluarkan rekomendasi kepada dinas kesehatan untuk memperbaiki sistem pelayanannya. Pada tahun 2022, Ombudsman Perwakilan Manokwari melakukan pengawasan proaktif terhadap pelayanan pendidikan. Mereka menemukan bahwa beberapa sekolah tidak menyediakan fasilitas memadai bagi siswa penyandang disabilitas. Ombudsman kemudian memberikan rekomendasi kepada dinas pendidikan untuk memperbaiki kondisi tersebut.

4. Upaya yang Dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Manokwari Untuk Meningkatkan Efektivitas Pengawasan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ombudsman RI Perwakilan Manokwari, sebagai lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Papua Barat, terus berupaya meningkatkan efektivitas pengawasan dalam mewujudkan good governance dan memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan

publik yang berkualitas. Berikut beberapa upaya yang dilakukan (Marsuki et al., 2024). *Pertama*, Peningkatan Kapasitas SDM. Pelatihan dan pembinaan berkala bagi pegawai Ombudsman Perwakilan Manokwari sangat penting untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam melakukan pengawasan pelayanan publik. Selain itu, mengadakan seminar dan workshop dengan menghadirkan narasumber ahli yang membahas isu-isu terkini terkait pelayanan publik serta strategi pengawasan yang efektif akan sangat bermanfaat. Ini memungkinkan pegawai Ombudsman untuk selalu up-to-date dengan praktik terbaik dan inovasi terbaru dalam bidang mereka. Selain itu, memberikan kesempatan bagi pegawai Ombudsman Perwakilan Manokwari untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan di lembaga terkait akan lebih memperkaya wawasan dan meningkatkan kompetensi mereka dalam menjalankan tugas pengawasan (Tri Adi Santoso, 2023). Melalui langkah-langkah ini, diharapkan kualitas pengawasan dan pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman semakin meningkat, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada terciptanya pelayanan publik yang lebih baik dan lebih transparan di Papua Barat.

Kedua, Pemanfaatan Teknologi Informasi. Untuk meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat, Ombudsman Perwakilan Manokwari dapat mengembangkan sistem pengaduan online yang mudah diakses. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor untuk menyampaikan keluhan atau laporan mereka, melainkan dapat melakukannya secara praktis dan efisien melalui platform online. Selain itu, pemanfaatan media sosial juga dapat menjadi strategi efektif dalam menyebarkan informasi tentang pelayanan publik dan hak-hak masyarakat. Dengan aktif berkomunikasi melalui platform seperti Facebook, Instagram, dan Twitter, Ombudsman dapat secara proaktif memberikan edukasi kepada masyarakat tentang hak-hak mereka dan cara untuk melaporkan pelanggaran yang terjadi (Barat, 2021).

Melakukan analisis data pengaduan dan hasil pengawasan juga menjadi langkah penting dalam upaya meningkatkan efektivitas pengawasan. Dengan menganalisis pola dan tren maladministrasi yang teridentifikasi dari data, Ombudsman dapat mengambil langkah-langkah preventif dan proaktif untuk mencegah terjadinya pelanggaran serupa di masa depan. Hal ini juga membantu dalam menyusun strategi pengawasan yang lebih terarah dan efisien dalam menjaga kualitas pelayanan publik di Papua Barat.

Ketiga, Inovasi dan Kreativitas. Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pelayanan publik, Ombudsman Perwakilan Manokwari dapat mengadakan sosialisasi dan edukasi dengan pendekatan yang inovatif dan kreatif. Misalnya, melalui pertunjukan seni dan budaya, lomba, dan kuis yang tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga menghibur dan membangkitkan minat masyarakat untuk terlibat aktif dalam memperjuangkan hak-hak mereka terhadap pelayanan publik yang berkualitas.

Selain itu, melakukan pemantauan langsung di lapangan juga merupakan langkah yang sangat efektif. Dengan turun ke lokasi dan mengamati langsung proses pelayanan yang terjadi, Ombudsman dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah yang dihadapi oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang layak. Hal ini juga memungkinkan untuk menangkap permasalahan yang mungkin tidak terdeteksi melalui pengaduan atau laporan formal (Ombudsman, 2022).

Tidak hanya itu, melakukan penelitian dan pengembangan juga menjadi langkah penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan melakukan riset mendalam, Ombudsman dapat menghasilkan rekomendasi yang lebih efektif dan berbasis bukti untuk memperbaiki sistem dan prosedur

yang ada. Ini akan membantu dalam memastikan bahwa rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman memiliki dampak yang positif dan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Papua Barat.

Keempat, Peningkatan Keterbukaan dan Akuntabilitas. Untuk menjaga transparansi dan memastikan keterbukaan kepada masyarakat, Ombudsman Perwakilan Manokwari dapat melakukan publikasi secara aktif tentang pengaduan yang diterima dan hasil pengawasan yang telah dilakukan. Melalui media sosial, situs web resmi, dan publikasi berkala, informasi ini dapat diakses oleh masyarakat secara luas, sehingga mereka dapat memahami peran dan kontribusi Ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Papua Barat.

Selain itu, melakukan evaluasi kinerja secara berkala dan transparan juga sangat penting. Dengan mengungkapkan hasil evaluasi secara terbuka, Ombudsman dapat memberikan gambaran yang jelas kepada masyarakat tentang pencapaian dan tantangan yang dihadapi dalam menjalankan tugas pengawasan. Ini juga memungkinkan untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas kerja (Izzati, 2020).

Kelima, menampung saran dan masukan dari masyarakat juga merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas kinerja Ombudsman Perwakilan Manokwari. Dengan mendengarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, Ombudsman dapat lebih responsif dalam merancang kebijakan dan strategi yang relevan dengan kebutuhan lokal. Hal ini akan membantu memperkuat hubungan antara Ombudsman dan masyarakat, serta memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan benar-benar memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Ombudsman Perwakilan Manokwari bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Provinsi Papua Barat untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Selain itu, Ombudsman Perwakilan Manokwari melakukan sosialisasi tentang hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan pendidikan yang berkualitas kepada para siswa dan orang tua di sekolah-sekolah di Manokwari. Selanjutnya, Ombudsman Perwakilan Manokwari melakukan pemantauan pelayanan publik di beberapa kantor pemerintahan di Manokwari dan menemukan beberapa pelanggaran standar pelayanan publik. Ombudsman kemudian memberikan rekomendasi kepada instansi terkait untuk memperbaiki pelayanannya.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Manokwari menunjukkan komitmen lembaga tersebut untuk meningkatkan efektivitas pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan berbagai upaya tersebut, diharapkan pelayanan publik di Papua Barat semakin berkualitas dan terbebas dari maladministrasi, sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan publik yang prima dan akuntabel.

5. Kesimpulan

Ombudsman Perwakilan Manokwari memainkan peran penting dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Papua Barat. Melalui mekanisme pengawasan yang komprehensif dan partisipatif, Ombudsman berupaya mewujudkan good governance dan memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Upaya-upaya Ombudsman Perwakilan Manokwari, seperti peningkatan kapasitas SDM, pemanfaatan teknologi informasi, penguatan kerjasama, inovasi dalam sosialisasi dan edukasi, serta peningkatan keterbukaan dan akuntabilitas, menunjukkan komitmen lembaga tersebut untuk

meningkatkan efektivitas pengawasan. Dengan partisipasi masyarakat dalam melaporkan dugaan maladministrasi, diharapkan terwujud pelayanan publik yang prima dan akuntabel di Papua Barat.

Referensi

- Aldo, R., Soleman, R., & Sinen, K. (2024). Pengaruh kompetensi aparatur desa, partisipasi masyarakat, komitmen organisasi, penerapan sistem informasi keuangan desa terhadap akuntabilitas pengelolaan dana desa. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 4(2), 571–581.
- Ali Nur Ichsan. (2023). *Ombudsman Papua Barat terima 416 laporan sepanjang 2023*. Antaranews. <https://papuabaratarantaranews.com/berita/37080/ombudsman-papua-barat-terima-416-laporan-sepanjang-2023>
- Annisa, A. N., Riza, M., Aries, M., Juniar, M. W., Idris, I., & Anas, A. M. (2024). Optimalisasi Layanan Edukasi Hukum Sebagai Langkah Proteksi Non-Prosedural Calon Pekerja Migran Indonesia. *JURNAL SULTAN: Riset Hukum Tata Negara*, 3(1), 1–10.
- Ardhita, A. M. P. (2024). *Tinjauan Fiqh Siyāsah Terhadap Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi . UIN RADEN INTAN LAMPUNG*.
- Ardinata, M. (2020). Tanggung jawab negara terhadap jaminan kesehatan dalam perspektif hak asasi manusia. *Jurnal Ham*, 11(2), 319–332.
- Aulia, M. (2023). *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Peran Ombudsman Ri Perwakilan Aceh Dalam Pemberantasan Tindak Pidana Pungutan Liar Di Kota Banda Aceh*. UIN Ar-Raniry Fakultas Syariah dan Hukum.
- Barat, O. P. (2021). *Ombudsman Papua Barat Terima Pengaduan Secara Daring*. Papuabaratarnews.Co. <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-papua-barat-terima-pengaduan-secara-daring>
- Bilqis, A. A., Aliputri, N., Andini, R. A., & Lestari, S. A. D. (2023). Analisis Platform Sp4n Lapo! Dalam Perannya Mendorong Keterbukaan Informasi Publik. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora*, 1(2), 101–110.
- Diansari, U., & NEGARA, P. H. A. (2017). *Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Proses Pengaduan Pelayanan Publik Pada Kantor Kepolisian Resort Kota Besar Makassar)*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Erliyanti, E., Yuliani, R., & Hamdani, H. (2022). Pengaruh kompetensi aparatur pemerintah, partisipasi masyarakat, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) dan gaya kepemimpinan terhadap good governance pada pengelolaan keuangan SKPD Kabupaten Balangan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(11), 5252–5265.
- Herry, A. S., & Guntara, B. (2022). Terwujudnya Good Governance Melalui Eksistensi Kedudukan Dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(5), 1702–1711.
- Izzati, N. F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Sasi*, 26(2), 176–187.
- Jufri, M. (2021). Urgensi amandemen kelima pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 terkait hak dan kebebasan beragama. *Jurnal Ham*, 12(1), 123.

- Marbela, S., Aprilya, Z., & Ulfa, K. (2023). Pentingnya Prinsip Etika Administrasi Publik Dalam Upaya Pemberantasan Gratifikasi Di Lingkungan Birokrasi Publik. *SANGER Journal*, 1(1), 28–42.
- Marsuki, I. S., Hamid, M., & Suyuthi, N. F. (2024). Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Papua Dalam Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat. *Journals of Social, Science, and Engineering*, 3(2), 206–219.
- Ombudsman. (2022). *Ombudsman Papbar Bahas Strategi Penanganan Laporan Masyarakat 2022e*. <https://Ombudsman.Go.Id/>. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-papbar-bahas-strategi-penanganan-laporan-masyarakat-2022->
- Panjaitan, D. S., & Puryanto, P. (2022). Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(1), 88–96.
- Pratama, A. D. (2019). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009. *Palembang: Universitas Sri Wijaya, October*.
- Ramadhan, M. A. (2024). Analisis Yuridis Implementasi Pengelolaan Zakat Mal Di Kota Parepare Perspektif Siyasah Maliyah. *JURNAL SULTAN: Riset Hukum Tata Negara*, 3(1), 22–38.
- Robby, U. B., & Akhiruddin, D. (2021). Strategi Kodim 1703/Manokwari Dalam Penanganan Konflik Sosial di Provinsi Papua Barat. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(1), 149–158.
- Rusdiansyah, R. (2023). *Analisis Yuridis Tindak Pidana Korupsi oleh Pejabat Tata Usaha Negara Pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Putusan Nomor 29/Pid. Sus-Tpk/2021/PN. Jkt. Pst)*.
- Sari, P. A. (2018). *Peranan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan*.
- Sudira, I. N. (2022). Resolusi Konflik sebagai Jalan Perdamaian Di Tanah Papua. *Jurnal Ilmiah Hubungan Internasional*, 82–95.
- Tri Adi Santoso. (2023). *No Title Peningkatan kapasitas SDM jadi prioritas pembangunan Papua Barat*. [Antaranews.Com. https://papuabarat.antaranews.com/berita/29346/peningkatan-kapasitas-sdm-jadi-prioritas-pembangunan-papua-barat](https://papuabarat.antaranews.com/berita/29346/peningkatan-kapasitas-sdm-jadi-prioritas-pembangunan-papua-barat)
- Utomo, A. B. P. (2022). *Implementasi Kebijakan Work From Home Pada Masa Pandemi Coronavirus Disease 2019 Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Wahyudi, N. P. M. (2021). *Implementasi Open Government Melalui Partisipasi Masyarakat Pada Formulasi Kebijakan (Studi Pada Raperda Penyelenggaraan Pesantren di Provinsi Lampung)*.
- Waruwu, G. N., Helan, Y. G. T., & Asnawi, N. (2023). Pelaksanaan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur dalam Pengawasan Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(08), 3389–3400.