

TINJAUAN HUKUM KEWENANGAN OMBUDSMAN RI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN DI KOTA MAKASSAR

Annisa Ayu Pratiwi

Universitas Prof. Dr. H. M. Arifin Sallatang

Email: annisaayuuu25@gmail.com

Abstrak

Penyelenggara pelayanan publik pada masa ini menjadi titik sentral untuk mengukur tata tertib hukum administrasi dalam rangka mewujudkan tujuan negara untuk memajukan kesejahteraan rakyat. Pelayanan public di bidang Kesehatan merupakan salah satu hak dasar warga negara yang dijamin oleh konstitusi dan diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Ombudsman RI memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan public agar bebas dari praktik maladministrasi, termasuk di sector Kesehatan. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kewenangan Ombudsmandalam mengawasi pelayanan public di bidang Kesehatan di Kota Makassar. metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual, yang didukung oleh data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan dokumen resmi Ombudsman. hasil penelitian menunjukkan bahwa kewenangan Ombudsman diatur secara jelas dalm UU No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI. Dalam konteks Kota Makassar, pelaksanaan kewenangan tersebut menghadapi tantangan seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap peran Ombudsman, keterbatasan sumber daya, serta resistensi dari Sebagian penyelenggara layanan Kesehatan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan sosialisasi peran Ombudsman, peningkatan kapsitan sumber daya manusia, serta optimalisasi kerja sama dengan instansi Kesehatan untuk menjamin pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan Kesehatan yang berkualitas.

Kata Kunci: Tinjauan Hukum; Kewenangan Ombudsman; Pelayanan Publik.

Abstract

Public service providers are currently the central point for measuring administrative law enforcement in realizing the state's goal of advancing public welfare. Public services in the health sector are one of the basic rights of citizens guaranteed by the constitution and regulated in various laws and regulations. The Indonesian Ombudsman has the authority to oversee the implementation of public services to ensure they are free from maladministration practices, including in the health sector. This study aims to analyze the Ombudsman's authority in overseeing public services in the health sector in Makassar City. The research method used is normative legal research with a statutory and conceptual approach, supported by secondary data in the form of laws and regulations, legal literature, and official Ombudsman documents. The results show that the Ombudsman's authority is

clearly regulated in Law No. 37 of 2008 concerning the Indonesian Ombudsman. In the context of Makassar City, the implementation of this authority faces challenges such as low public understanding of the Ombudsman's role, limited resources, and resistance from some health service providers. This study recommends strengthening the public awareness of the Ombudsman's role, increasing human resource capacity, and optimizing collaboration with health institutions to ensure the fulfillment of the public's right to quality health services.
Keywords: *Legal Review; Ombudsman Authority; Public Services*

A. Pendahuluan

Salah satu program pemerintah saat ini adalah tentang peningkatan mutu pelayanan Kesehatan, terdapat berbagai program pemerintah mengenai peningkatan mutu pelayanan Kesehatan bagi masyarakat, di antaranya adalah:

1. Penguatan pelayanan Kesehatan primer, program ini adalah upaya untuk meningkatkan kualitas dan jangkauan layanan Kesehatan yang diberikan di tingkat pertama, yaitu fasilitas Kesehatan seperti puskesmas, klinik, dan posyandu. Tujuannya untuk memastikan akses layanan yang mudah, terjangkau, dan berkualitas. penguatan dilakukan meliputi kesiapan 6000 puskesmas di 6 regional, terbentuknya 14 RS (Rumah Sakit) rujukan nasional. Dan terbentuknya 184 RS rujukan regional.
2. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), program ini memberikan jaminan Kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia, termasuk masyarakat miskin dan tidak mampu, melalui Kartu Indonesia Sehat (KIS).

Khusus untuk daerah terpencil dan sangat terpencil, dibangun RS kelas D Pratama dengan kapasitas 50 tempat tidur untuk lebih mendekatkan pelayanan Kesehatan rujukan.¹

Dengan banyaknya program pemerintah tentang peningkatan mutu pelayanan masyarakat tersebut pada kenyataannya tidak dapat menjamin perihal maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terlebih jika yang membutuhkan pelayanan tersebut adalah masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah ke bawah, biasanya mereka tidak mendapatkan pelayanan yang semestinya sehingga hal tersebut menimbulkan rasa tidak puas kepada pemerintah dan kepada rumah sakit itu sendiri sehingga tak jarang masyarakat dengan tingkat pemahaman yang masih rendah akan menempuh jalur alternative untuk menyembuhkan berbagai keluhan mereka akan Kesehatan dan hal tersebut adalah reaksi atas ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan Kesehatan tersebut.

Keluhan lain mengenai pelayanan Kesehatan juga dirasakan bagi pasien pengguna KIS (Kertu Indonesia Sehat) yang kurang baik dan seringkali muncul. Beberapa masalah yang umum terjadi antara lain Prosedur yang rumit, waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi yang jelas terkait penggunaan KIS, dan keterbatasan obat dan fasilitas. Itulah beberapa permasalahan yang

¹ <http://www.depkes.go.id/article/view/15020400002/program-indonesia-sehat-untuk-atasi-masalah-kesehatan.html>

sering keluhkan oleh masyarakat dalam penyelenggaraan Kesehatan.

Penyelenggaraan negara dan pemerintah diwarnai dengan praktek maladministrasi, antara lain, terjadinya korupsi, kolusi, nepotisme. Karena pengawasan ontrenal yang dilakukan pemerintah sendiri dalam implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi obyektifitas maupun akuntabilitasnya, maka diperlukan keberadaan Lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara Negara dan pemerintahan.

Karena berpacu pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI menyebutkan bahwa, salah satu tugas Ombudsman adalah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public, dan di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan Kesehatan merupakan bagiasn dari pelayanan public. Dan melalui Keppres No. 44 Tahun 2000, Komisi ombudsman Nasional hadir sebagai manifestasi konkret bahwa rakyat juga berhak mendapat perlakuan secara prioritas dalam hal pelayanan public termasuk masyarakat menengah ke bawah.

Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan mengawasi pemberian pelayanan umum oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara negara yang dimaksud meliputi Lembaga Peradilan, Kejaksaan, Kepolisian, Badan Pertanahan Nasional. Pemerintah Daerah, Instansi Departemen dan Non-Departemen, BUMN, dan Peguruan Tinggi Negeri, serta bdan swasta dan perorangan yang seluruh/Sebagian anggarannya menggunakan APBN/APBD.²

Untuk itu, dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organic dengan Lembaga Negara dan Instansi Pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Komisi Ombudsman Nasional sebagai lembaga yang bertujuan memberikan pelayanan umum kepada seluruh masyarakat menyadari bahwa sangat sulit bagi masyarakat terutama yang tinggal di daerah untuk menyampaikan laporan secara langsung ke pusat karena berbagai kendala. Berkaitan dengan upaya mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat di daerah, maka Komisi Ombudsman Nasional membantu atau mendorong daerah-daerah untuk mendirikan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD). Komisi Ombudsman Nasional sangat mendukung terbentuknya Lembaga Ombudsman Daerah di berbagai daerah karena hal tersebut sejalan dengan visi dan misi Komisi Ombudsman Nasional dalam meningkatkan pengawasan terhadap pelayanan publik oleh pemerintah demi terwujudnya *clean governance and good governance*.

Pendirian Lembaga Ombudsman di daerah mempunyai kepentingan untuk melakukan pengawasan terhadap birokrasi pemerintahan di tingkat daerah. Kehadiran Lembaga Ombudsman Daerah di Kota Makassar diharapkan mampu memberikan solusi bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan di

² <http://www.legalitas.ombudsman.co.id>, diakses tanggal 29 Agustus 2017

Kota Makassar. Kehadiran Lembaga Ombudsman Daerah di Kota Makassar dirancang sebagai lembaga publik yang dapat memberikan akses dan kontrol masyarakat dalam partisipasi pengawasan kinerja pelayanan publik dan atau dapat memperjuangkan aspirasi masyarakat yang berkaitan dengan persoalan masyarakat dengan pemerintahan daerah.

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008.

Tata Kerja Ombudsman Daerah di Kota Makassar diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan dan persamaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, Nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan, dan perbuatan sewenang-wenang juga untuk menjamin pemberian pelayanan kepada setiap anggota masyarakat yang sebaik-baiknya dan perlindungan terhadap hak-hak setiap anggota masyarakat, maka perlu pemberdayaan masyarakat melalui peran serta untuk melakukan pengawasan terhadap praktek penyelenggaraan pemerintahan daerah. Oleh karena itu dibentuklah Lembaga Ombudsman Kota Makassar yang ditetapkan melalui Peraturan Walikota Makassar Nomor 7 tahun 2008.

Tentang Lembaga Ombudsman Daerah Kota Makassar, maka salah satu faktor yang sangat penting adalah dengan memberikan pelayanan dan pengaduan oleh masyarakat terhadap praktek mal-administrasi yang dilakukan aparatur negara. Berdasarkan hal diatas maka penulis akan meneliti tentang bagaimana standar pelayanan publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Yang dirumuskan dengan judul "*Tinjauan Hukum Kewenangan Ombudsman Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan di Kota Makassar*".

Keberadaan lembaga ombudsman nasional demikian juga menimbulkan beberapa pertanyaan, ditinjau dari segi pemerintahan, apakah fungsi yang dijalankan oleh ombudsman nasional tersebut tidak tumpang tindih dengan fungsi-fungsi yang dijalankan oleh lembaga negara yang ada saat ini, mengingat fungsi pengawasan (*control*) terhadap pemerintah dan lembaga peradilan juga telah dijalankan oleh lembaga-lembaga dan sejumlah lembaga pemerintahan sesuai dengan kapasitasnya masing-masing. Sebagai contoh, Inspektorat jendral yang Pengawasannya bersifat intern artinya kewenangan yang dimiliki dalam melakukan pengawasan hanya mencakup urusan institusi itu sendiri, Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) yang berwenang memeriksa penggunaan keuangan Negara, DPR dengan hak meminta keterangan dan hak mengajukan pertanyaan mempunyai kewenangan untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah.

Bahkan dalam perubahan kedua UUD 1945, fungsi pengawasan telah

dipertegas sebagai salah satu diantara tiga fungsi DPR. Dan Mahkamah Agung (MA) secara langsung maupun tidak langsung juga melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas pemerintah melalui proses peradilan, baik oleh MA sendiri maupun lembaga oleh lembaga-lembaga peradilan lainnya diseluruh tanah air. Selain itu juga pemerintah mendapat pengawasan dari Komnas HAM yang kedudukannya mandiri dan setingkat dengan lembaga Negara lainnya berfungsi melaksanakan pengkajian, penelitian, penyuluhan, pemantauan, dan mediasi hak asasi manusia.³

Ombudsman hadir dimasa transisi pendewasaan demokrasi yang masih terkesan labil, yang mana pada masa itu masyarakat Indonesia sedang mengalami euforia politik akibat lengsernya rezim otoritarian yang telah berkuasa selama 32 tahun. Trauma sejarah tersebut menyebabkan banyaknya tuntutan pembuatan komisi – komisi yang bertujuan menjaga atau menilai *ethic accountability* penyelenggara negara.⁴

Namun seiring berjalannya waktu dan kondisi pemerintahan yang mulai stabil, eksistensi komisi-komisi tersebut mulai menuai banyak pertanyaan dan kritik mengenai fungsi, peran dan wewenang yang dirasa tumpang tindih satu sama lain bahkan tak jarang terdapat kerancuan wewenang dengan organ induknya, tak terkecuali dengan ombudsman.

Lembaga negara dengan pokok kerja berbentuk pengawasan penyelenggaraan publik ini, menuai banyak sekali kritikan dan gagasan untuk dibubarkan, hal tersebut di dasarkan pada telah adanya organ lain yang mengawasi pokok kerja yang dimiliki ombudsman.

Namun tidak serta merta secara *over confident* tesis tersebut di tanggapi dengan melahirkan gagasan pembubaran, alangkah lebih arif dan bijaksana jika terlebih dahulu ditelaah secara holistic, apakah fungsi dan peranan Ombudsman ini telah atau dapat sepenuhnya diambil alih oleh lembaga yang sudah ada.

Jika iya, tentunya lebih baik dibubarkan saja. Tapi jika tidak, jika apa yang dilakukan oleh Ombudsman memang unik dan perlu bagi kemaslahatan masyarakat luas, maka ceritanya pun menjadi beda.⁵

Berdasarkan hal diatas maka penulis melihat beberapa hal yang menarik untuk diteliti dan penulis ingin mengetahui tentang bagaimana peran dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia khususnya dalam hal ini Perwakilan Sulsel dalam menjalankan fungsi pengawasan pada pelayanan publik khususnya di Provinsi Sulsel sebagai salah satu Lembaga Non-Struktural di Indonesia

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, kajian yang memandang hukum sebagai kenyataan, mencakup kenyataan sosial,

³Pasal 1 angka 7 UU No. 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia

⁴Saifuddin, 2010, *Materi Perkuliahan Hukum Konstitusi*, FH UII, Yogyakarta

⁵www.insfre.com, *Peran Ombudsman Dalam Mewujudkan Good Governance*, Abdul Ghaffar, diakses tanggal 29 Agustus 2017.

kenyataan kultur, dan lainnya.⁶ Penelitian hukum normatif-empiris melalui pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus.⁷ Lokasi penelitian di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan. Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu, data primer dan data sekunder. Data dianalisis secara deskriptif-analitis.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Dasar Hukum Kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel dalam Pengawasan Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Kota Makassar.

1) Dasar Hukum Kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel

Kewenangan dapat diartikan sebagai hak untuk bertindak dan mengeluarkan perintah dengan kekuasaan yang dimiliki oleh pejabat umum atau Lembaga Negara. Kewenangan memiliki keabsahan Ketika kewenangan tersebut diperoleh berdasarkan hukum. Tidak ada kewenangan yang dianggap sah secara hukum Ketika kewenangan tersebut tidak berasal dari hukum atau perutan perundang-undangan.

Dasar hukum kewenangan yang diperoleh oleh Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel secara tegas ditentukan dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI disebutkan bahwa, Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan public baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta serta perserongan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan public tertentu yang Sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN/APBD. Dari pasal tersebut Ombudsman RI mempunyai kewenangan yang Luas dalam mengawasi implementasi pelayanan publik.

Dasar hukum kewenangan yang diperoleh oleh Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel secara tegas ditentukan dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, pertanggung jawaban hasil pengawasan keduanya akan bermuara kepada Presiden yang secara atributif berdasarkan pasal 4 ayat 1 UUD NRI 1945 bertindak sebagai pemegang kekuasaan pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat Sebagai Legislator.

Klausul dalam pasal tersebut juga menyiratkan bahwa Presiden juga memegang kewenangan tertinggi yang secara *atributif* berdasarkan pengolahan Pengawasan Pelayanan Publik negara sebagai bagian integral dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik

Keberadaan Ombudsman di Indonesia memang sangat dibutuhkan masyarakat dewasa saat ini seiring dengan pertumbuhan penduduk dan beragamnya masalah yang dialami oleh masyarakat dalam mendapatkan haknya sebagai warga Negara. Sehingga masyarakat dapat melaporkan keluhan

⁶ Achmad Ali dan wiewie Heryani. (2012). *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*. Jakarta: Prenadamedia Group. hal. 2.

⁷ Irwansyah. 2020. *Penelitian Hukum, Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, Yogyakarta: Mirra Buana Media, hlm. 134

yang dialaminya dengan cepat kepada lembaga yang independen dan tanpa biaya yaitu Ombudsman.

Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campurtangan kekuasaan lainnya. Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan:

- a. Kepatutan
- b. Keadilan
- c. Nondiskriminasi
- d. Tidak memihak
- e. Akuntabilitas
- f. Keseimbangan
- g. Keterbukaan
- h. Kerahasiaan

Sebagaimana yang dikatakan Bapak Subhan selaku Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel bahwa:

“dalam melakukan pengawasan kami menjalin kemitraan dengan pihak-pihak yang berkompeten dalam bidang Kesehatan misalnya dipemerintaha tertentu seperti Dinas Kesehatan, Pihak Rumah Sakit dan lain sebagainya. Dan kami tidak memihak objektif sesuai dengan asasnya. Dan dalam keadaan tertentu nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan”⁸

Sebagaimana yang tercantuk dalam pasal 8 bahwasanya Ombudsman Dalam Menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud pasal 6 dan pasal 7, Ombudsman berwenang :

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman
- b. Memeriksa keputusan, surat menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.
- c. Meminta klarifikasi dan/atau Salinan atau foto copy dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.

Hal tersebut di atas sejalan dengan yang diungkapkan oleh Bapak Subhan selaku kepala kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan bahwa.

“ombudsman memiliki kewenangan untuk mendatangi langsung Rumah Sakit yang terlapor atau melakukan pemanggilan kepada pihak-pihak yang terkait, dan panggilan Ombudsman biasanya di tanggapi dengan cepat oleh pihak RS. Tetapi, laporan yang masuk, Ombudsman selalu mengklarifikasi dulu sebelum melakukan pemanggilan karna laporan yang masuk tidak selalu benar, siapapun yang melapor dia

⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Subhan selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Sul-Sel

melaporkan hal yang menguntungkan dirinya. Dan Ombudsman dalam memeriksa laporan berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya. Ombudsman wajib mendengarkan para pihak baik pihak pelapor dan pihak terlapor. Dan pastinya RS sebagai pihak terlapor juga punya alasan dan risen kenapa kemudian dia seperti itu.”⁹

2) **Fungsi dan Tugas Ombudsman RI**

Sebagaimana tercantum dalam pasal 6 ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

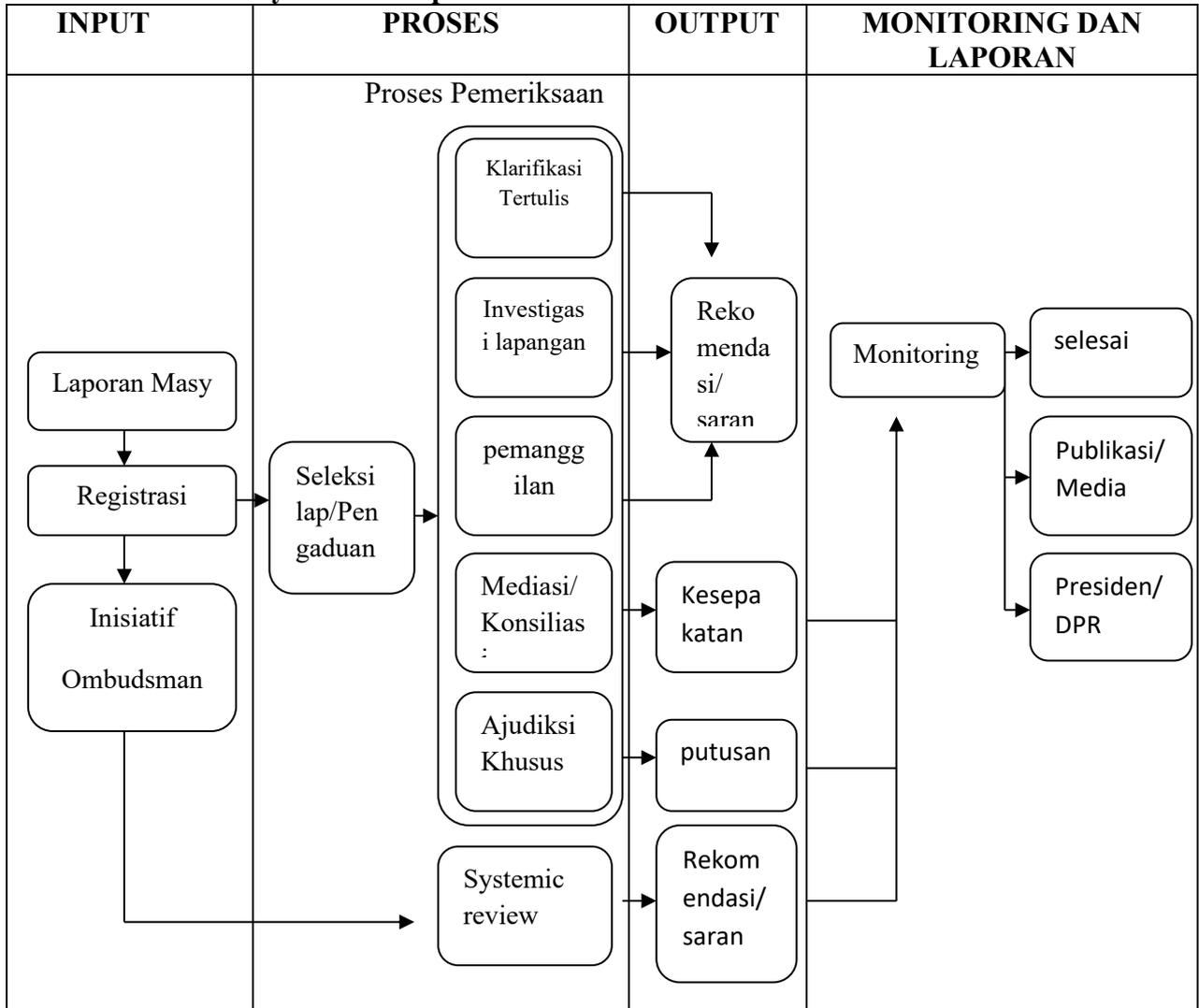
Pasal 7 ombudsman bertugas:

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
- f. Membangun jaringan kerja.
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang

Untuk lebih memperjelas penjelasan di atas, berikut di lampirkan jabaran lebih mendetail ke dalam sebuah table.

⁹ Hasil wawancara dengan bapak Subhan selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Ri Sul-Sel pada tgl 05 April 2018

Tabel 1
Proses Penyelesaian Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel



Sumber: Ombudsmanrisulsel.blogspot.co.id

Berikut adalah rincian data statistic laporan masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel dibidang Kesehatan.

Tabel 2
Laporan Tekait Subtansi Kesehatan

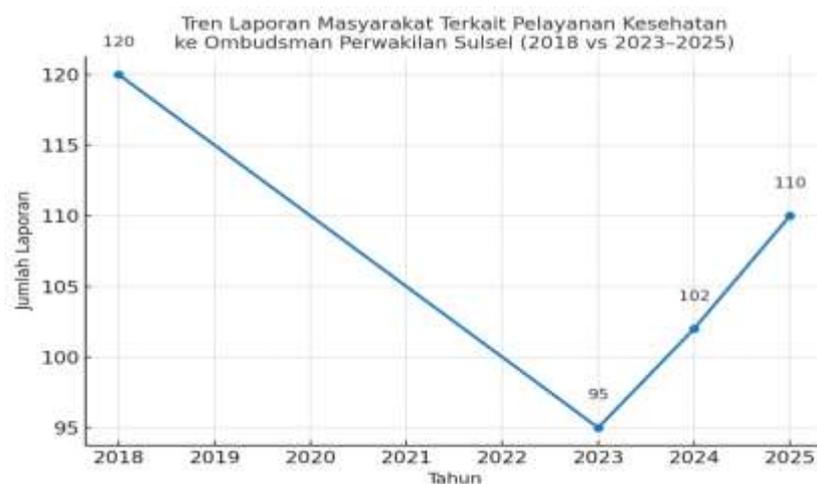
No.	Keterangan	Total Laporan	Subtansi Kesehatan
1.	Tahun 2013	247	-
2.	Tahun 2014	265	4
3.	Tahun 2015	275	15
4.	Tahun 2016	287	10
5.	Tahun 2017	362	6
	Total	1.436	35

Sumber: Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel, 26 April 2018

Berdasarkan table 2 di atas mengenai data pelaporan tentang keluhan masyarakat di bidang pelayanan publik, yang dihasilkan melalui penelitian di Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel, penulis menarik kesimpulan bahwasanya dari tahun ke tahun jumlah laporan keluhan masyarakat mengenai maladminisdrasi di bidang pelayanan publik terus mengalami peningkatan (*Inflasi*) selama 5 tahun terakhir, tetapi khusus pelayanan publik di bidang kesehatan dari tahun ke tahun mengalami *Fluktuasi* (ketidak tetapan), hal tersebut dibuktikan dengan data hasil penelitian tabel di atas.

Hasil penelitian di tahun 2018 ketika dianalisis Kembali pada tahun 2025, pola laporan pada 2018 tersebut masih relevan sebagai gambaran permasalahan mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan public khususnya di bidang Kesehatan. Perubahan kebijakan selama periode 2019-2025, termasuk penguatan standar pelayanan minimal Kesehatan, penerapan system antrean elektronik, dan digitalisasi rekam medis, memang telah memberikan kemajuan pada aspek efisiensi dan transparansi. Namun, laporan masyarakat yang masuk pada periode 2023-2025 tetap menunjukkan tingginya keluhan terkait keterlambatan pelayanan, kurangnya kejelasan informasi, serta penanganan yang belum memenuhi standar waktu yang ditetapkan.

Konsistensi pola permasalahan ini menunjukkan bahwa, meskipun telah dilakukan berbagai inovasi kebijakan, hambatan structural dan kultural dalam pelayanan Kesehatan belum sepenuhnya teratasi. Keberadaan Ombudsman tetap memegang peran strategis dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan public di sector Kesehatan, terutama dengan mendorong implementasi rekomendasi yang dikeluarkan agar bersifat lebih mengikat (*binding force*). Analisis ini memperkuat urgensi peningkatan kapasitas pengawasan Ombudsman di tingkat daerah, termasuk melalui kolaborasi lintas sector dan optimalisasi kanal pengaduan berbasis teknologi untuk memperluas akses masyarakat dalam melapor.



Tabel 3
Laporan Jenis Dugaan Maladministrasi

No.	Dugaan Maladministrasi	2013	2014	2015	2016	2017
1.	Penundaan Berlarut	-	2	1	1	-
2.	Penyalahgunaan Wewenang	-	-	1	-	-
3.	Penyimpangan Prosedur	-	1	3	4	2
4.	Permintaan Imbalan Uang, Barang, dan Jasa	-	1	2	-	-
5.	Tidak Kompeten	-	-	1	-	2
6.	Tidak Memberikan Pelayanan	-	-	6	2	2
7.	Tidak Patut	-	-	1	3	-
	Total	-	4	15	10	6

Sumber: Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel, 26 April 2018

Berdasarkan tabel 3 di atas mengenai jenis-jenis pelaporan dugaan maladministrasi, penulis menarik kesimpulan bahwa terdapat 7 jenis dugaan maladministrasi yang termasuk dalam kewenangan Ori yang diatur dalam Undang-Undang. Dimana pada tahun 2015 jumlah laporan keluhan masyarakat di bidang kesehatan adalah jumlah yang tertinggi dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, adapun jenis laporan yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah Tidak Memberikan Pelayanan, sekalipun jenis laporan tersebut terus mengalami penurunan jumlah dari tahun ke tahun.

Analisis yang dilakukan pada tahun 2025 menunjukkan bahwa Sebagian besar pola laporan tersebut masih muncul dalam periode 2023-2025, meskipun terdapat pergeseran proporsi. Inovasi kebijakan seperti penerapan system antrean elektronik, layanan call center pengaduan, dan digitalisasi rekam medis telah mengurangi jumlah laporan terkait prosedur administrasi. Namun, laporan mengenai keterlambatan pelayanan dan transparansi biaya justru mengalami kenaikan, terutama pada fasilitas Kesehatan yang menghadapi lonjakan pasien pasca-pandemi.

Tabel 4
Perbandingan jenis laporan 2018 vs 2023-2025

JENIS LAPORAN	2018 (%)	2023-2025 (%)
Keterlambatan pelayanan		

Ketidakjelasan prosedur administrasi		
Kurangnya transparansi biaya		
Perlakuan diskriminatif		
Kekurangan sarana dan prasarana		

Tabel 5
Data Status Laporan

No.	Dugaan Maladministrasi	2013	2014	2015	2016	2017
1.	Proses	-	1	9	2	2
2.	Selesai	-	3	6	8	4
	Total	-	4	15	10	6

Sumber: Kantor Ombudsman RI Perwakilan. Sul-Sel, 26 April 2018

Berdasarkan tabel 5 mengenai data status laporan di atas penulis menarik kesimpulan bahwa selama kurun waktu 5 tahun terakhir, laporan yang masuk pada tahun 2015 sebagaimana data pada tabel 3 yang memaparkan bahwa tahun tersebut adalah tahun dimana terdapat banyak jumlah laporan masyarakat mengenai pelayanan publik di bidang kesehatan yang kurang maksimal, dan hal tersebut masih meninggalkan 9 kasus yang masih dalam proses penyelesaian sampai saat ini. Adapun laporan yang masuk ke Ombudsman RI dan telah diselesaikan selama kurun waktu 5 tahun terakhir masih tetap ber-status (*Fluktuasi*), hal tersebut telah dijabarkan secara rinci pada table 4 di atas.

Berikut adalah tahap penyelesaian Ombudsman RI, yaitu sebagai berikut.

- a. Mediasi, penyelesaian antara para pihak melalui bantuan, baik melalui Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman. Dan di Ombudsman tahap penyelesaian biasanya hanya sampai pada tahap mediasi, khususnya di pelayanan kesehatan.
- b. Konsiliasi, penyelesaian keluhan antara masyarakat dengan pejabat publik yang dilakukan oleh konsiliator Ombudsman, dimana ia dapat membuat usulan penyelesaian secara tertulis kepada para pihak untuk mengakhiri perselisihan.
- c. Ajudikasi, proses penyelesaian antara para pihak yang di putus oleh Ombudsman.
- d. Rekomendasi, kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman kepada atasan terlapor untuk

dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik. Namun rekomendasi ini hanya diberikan saat terakhir jika upaya yang lain tidak berhasil.

Menurut penulis Efektifitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel dalam kurun waktu 5 tahun terakhir masih belum efektif. Secara statistik, penanganan kasus oleh Ombudsman RI perwakilan Sul-Sel masih belum maksimal hal ini dikarenakan beberapa kasus masih dalam proses. Banyaknya kasus yang belum diselesaikan mengindikasikan kurang optimalnya Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel dalam melaksanakan pengawasan. Dan Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel belum memenuhi tuntutan pelayanan publik, hal ini disebabkan beberapa aspek berikut:

- a. Kurangnya koordinasi Instansi di daerah dengan ombudsman terkait penyelesaian kasus maladministrasi
- b. Kelembagaan dan sumber daya manusia yang kurang memadai
- c. Tidak adanya mekanisme law enforcement untuk melaksanakan secara represif hasil rekomendasi karena menginagat kewenangan Ombudsman RI yang hanya sampai pada tahap memberikan rekomendasi dan tidak memberikan akibat hukum paksa bagi lembaga terkait untuk melaksanakan rekomendasi tersebut.

Pengawasan terhadap pelaksanaan penyelenggara Negara di Indonesia sebelum terbentuknya Ombudsman, telah dilakukan oleh lembaga pengawas baik yang bersifat structural maupun fungsional. Selain itu juga terdapat organisasi non pemerintah ataupun Lembaga Swadaya Masyarakat yang ikut serta turut beraktifitas melakukan pengawasan atas pelaksanaan penyelenggara Negara. Keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas di Indonesia dibandingkan dengan lembaga pengawas yang lain adalah dalam hal independensinya terhadap instansi yang diawasi dan objek pengawasannya. Objek pengawasan BPK/BPKP adalah aspek keuangan masyarakat seberapa jauh pembelanjannya sesuai dengan rencana pembelanjaan dan penganggarnya; dan objek pengawasan DPR/D adalah kebijakan publik yang bersifat umum dan lebih bernuansa politis. Sementara sasaran pengawasan Ombudsman adalah pada “mutu layanan aparat yang bersifat langsung kepada warga masyarakat”. Itulah sebabnya, sasaran utama kerja Ombudsman adalah keluhan masyarakat terhadap mutu layanan publik dari aparat.

Hal serupa juga disampaikan oleh saudara Muslimin (salah satu Asisten Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel) “Inspektorat juga melakukan tugas pengawasan di tingkat Daerah dan Pusat. Menyampaikan menteri dan gubernur bupati wali kota di tingkat kota BPK sebagai lembaga auditor yang memang melakukan audit, jadi ketiga lembaga ini beda substansinya, Bersifat wajib namun tidak dapat memberikan sanksi langsung karena dia hanya *magisture of impluence* yang hanya bersifat mempengaruhi dan bukan sebagai *Magisture of secseon*”¹⁰

¹⁰ Wawancara yang dilakukan penulis pada tgl 12 April 2018 di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengawasan Pekayanan Publik Bidang Kesehatan di Kota Makassar

Dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan tertentu, kita senantiasa dihadapkan dengan berbagai macam kendala dan hambatan. Ini merupakan *konsekuensi eksistensi* yang berhubungan erat dengan konsep kehidupan. Semakin tinggi kualitas dan kuantitas suatu kewajiban yang diemban, maka semakin besar pula tantangan dan rintangan yang akan menghadang. Ini sudah merupakan hukum alam yang berlaku secara universal dan konstan disetiap tempat dan waktu. Hukum ini juga yang mutlak akan dihadapi oleh Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, disamping itu ada beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat Ombudsman RI dalam melaksanakan fungsi dan wewenangnya, yaitu:

1) Faktor Pendukung Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel

- a. Sumber daya manusia (SDM)
- b. Tingginya animo Lembaga-lembaga pengawas lain dalam membantu kelancaran kerja Ombudsman RI
- c. Kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman RI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor SDM dan teknologi informasi menjadi kunci utama dalam mendukung kinerja Ombudsman. temuan ini sejalan dengan penelitian Budi (2023) yang menyebutkan bahwa kompetensi dan literasi digital pegawai Lembaga pengawas sangat menentukan efektifitas pengawasan pelayanan publik.

Kondisi di tahun 2025 menunjukkan peningkatan tuntutan terhadap transparansi dan efisiensi layanan, sehingga temuan ini menjadi relevan untuk perbaikan strategi Ombudsman ke depan. Dukungan regulasi dan koordinasi antarinstansi, meskipun signifikan masih memerlukan penguatan agar sinergi dalam pengawasan dapat lebih optimal.

Hasil analisis menunjukan bahwa kepercayaan masyarakat kepada Lembaga Ombudsman berdampak positif terhadap efektifitas pengawasan ombudsman. hal ini berarti semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat, semakin optimal pula kinerja pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman.

Kepercayaan masyarakat terbentuk melalui persepsi publik terhadap integritas transparansi, dan akuntabilitas suatu Lembaga. Ketika masyarakat yakin bahwa Ombudsman bertindak secara independent dan berpihak kepada kepentingan public, mereka akan lebih proaktif melaporkan dugaan maladministrasi dan memberikan informasi yang relevan. Peningkatan partisipasi public ini secara langsung memperkuat kapasitas Ombudsman dalam melakukan pengawasan.

Meskipun demikian, penelitian ini menggunakan data yang dikumpulkan pada tahun 2018, sehingga perlu dicermati bahwa dinamika social, politik, dan teknologi hingga tahun 2025 dapat memengaruhi hubungan antara kepercayaan masyarakat dan kinerja pengawasan. Namun, relevansi temuan ini tetap terjaga

karena tren kepercayaan public terhadap Lembaga pengawas di Indonesia masih menjadi isu strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.¹¹

Sejak awal didirikannya hingga sekarang ini, Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel masih memiliki beberapa kendala yang menghambat keberhasilan dan mampu mengurangi daya efisiensi dan efektifitas kinerjanya.

Dalam kesempatan ini, penulis juga melakukan wawancara dengan bapak Subhan, kepala Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel, beliau mengatakan bahwa:

“setiap menyelesaikan suatu permasalahan atau keluhan masyarakat pastinya akan ada hambatan, dan ketika saya melakukan investigasi lebih lanjut terhadap laporan tersebut, yang menjadi titik permasalahan sebenarnya adalah ketidak terbukaannya pihak terlapor atau tidak adanya *transparansi* mengenai urusan administrasi dari pihak terlapor.”¹²

2) Faktor Penghambat bagi Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel dalam Menyelesaikan Pengaduan Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan di Kota Makassar yaitu :

- a. Terbatasnya personil di Ombudsman RI. Personil di Ombudsman RI Perwakilan Sul-Sel hanya ada 17 orang, sudah termasuk kepala perwakilan dan 2 orang stafnya. Hal tersebut jelas tidak efektif dalam kinerja Ombudsman RI se Sul-Sel.
- b. Kurangnya publikasi. Keberadaan Ombudsman RI belum tersosialisasikan dengan baik sehingga masyarakat kurang mengenal lembaga ini dan tidak merasakan manfaat dari kehadiran Lembaga Ombudsman RI.
- c. Tindakan non-kooperatif pihak-pihak yang direkomendir
- d. Kurangnya transparansi pihak terlapor dalam memberikan informasi.
- e. Pihak terlapor yang tidak bisa bertanggung jawab karena hirarki. Tapi ini biasanya tidak terjadi atau tidak menghambat kinerja Ombudsman karna yang menghalangi atau yang menghambat kinerja Ombudsman dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) sebagaimana dimaksud dalam pasal 28.

Analisis pada tahun 2022 menunjukkan bahwa meskipun terdapat sejumlah inovasi kebijakan, Sebagian faktor penghambat tersebut masih relevan, bahkan dalam beberapa kasus mengalami penguatan. Implementasi system pengaduan digital dan call center telah mempercepat proses penerimaan laporan, namun belum secara signifikan mengurangi hambatan di tahap penindaklanjutan. Rekomendasi Ombudsman tetap sering diabaikan karena tidak memiliki kekuatan mengikat secara hukum, dan koordinasi lintas sector masih terhambat oleh ego sektoral.

Sementara itu, sector literasi hukum masyarakat mulai membaik berkat program edukasi public yang dilakukan sejak 2020, namun belum merata di seluruh lapisan masyarakat. Resistensi birokrasi masih menjadi tantangan utama, terutama pada instansi yang merasa bahwa rekomendasi Ombudsman dapat merugikan citra kelembagaannya.

¹¹ kemenPAN-RB, 2024

¹² Hasil wawancara dengan kepala perwakilan Ombudsman RI Perwakilan sul-sel, pada tgl 05 April 2018

Dengan demikian, analisis ini menegaskan bahwa penyelesaian pengaduan di bidang Kesehatan pada 2025 masih menghadapi hambatan struktural yang sama seperti pada tahun 2018. Perlu langkah strategis berupa penguatan kewenangan ombudsman melalui revisi undang-undang, peningkatan kapasitas SDM, serta pembangunan system kordinasi lintas sector yang lebih integrative dan berbasis permormace dapat diimplementasikan secara efektif.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis lanjutan pada tahun 2025 terhadap data penelitian 2018, dapat disimpulkan bahwa peran Ombudsman RI dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan public di bidang kesehatan memiliki urgensi yang tinggi dalam menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat. Meskipun telah terjadi perkembangan melalui inovasi system pengaduan berbasis digital dan program edukasi public, hambatan-hambatan structural seperti keterbatasan kewenangan hukum, koordinasi lintas sector yang belum optimal, serta resistensi birokrasi masih menjadi tantangan signifikan.

Kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman tetap menjadi modal social yang penting, namun efektifitas penanganan pengaduan sangat bergantung pada sinergi antara Ombudsman, instansi pelayanan Kesehatan, dan pemangku kepentingan terkait. Oleh karena itu, penguatan regulasi untuk memberikan kekuatan hukum yang lebih mengikat terhadap rekomendasi Ombudsman, peningkatan kapasitas SDM, dan penerapan mekanisme koordinasi yang integrative menjadi Langkah strategis yang perlu segera diwujudkan.

Dengan demikian, Ombudsman diharapkan tidak hanya berperan sebagai pengawas pasif yang menindaklanjuti pengaduan, tetapi juga sebagai katalis perubahan dalam reformasi pelayanan public di bidang Kesehatan, khususnya di Kota Makassar, demi terwujudnya pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Ali & Wiwie Heryani. (2012). *Menjelajahi kajian empiris terhadap hukum*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Irwansyah. (2020). *Penelitian hukum: Pilihan metode dan praktik penulisan artikel*. Yogyakarta: Mirra Buana Media.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). Program Indonesia Sehat untuk atasi masalah kesehatan. Diakses dari <https://www.depkes.go.id/article/view/15020400002/program-indonesia-sehat-untuk-atasi-masalah-kesehatan.html>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). (2024). [Dokumen/Publikasi].
- Ombudsman Republik Indonesia. (n.d.). Legalitas Ombudsman. Diakses dari <http://www.legalitas.ombudsman.co.id>
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia*. Lembaran Negara RI Tahun 1999 No. 165.
- Saifuddin. (2010). *Materi perkuliahan hukum konstitusi*. Yogyakarta: Fakultas Hukum UII.
- Gaffar, Abdul. (n.d.). Peran Ombudsman dalam mewujudkan good governance. Diakses dari <http://www.insfre.com>