

ABSTRAK

Moh. Nurfauzan: *Kesenjangan Kewenangan Ombudsman Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Prinsip Check And Balances Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.*

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, akuntabel, dan demokratis. Dalam konteks ini, kehadiran Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas eksternal memiliki peran strategis dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya, kewenangan Ombudsman sering kali dianggap belum optimal dalam menjangkau seluruh aspek pengawasan, sehingga menimbulkan kesenjangan antara norma hukum dan implementasi di lapangan. Hal ini menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut dalam kerangka prinsip check and balances sebagai bagian dari sistem demokrasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kewenangan Ombudsman sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta mengkaji implikasi kesenjangan kewenangan tersebut terhadap efektivitas pengawasan dan tata kelola pemerintahan.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris. Pendekatan yuridis normatif dilakukan melalui studi terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan putusan pengadilan yang relevan. Sementara itu, pendekatan empiris dilakukan melalui studi kasus dan wawancara dengan pihak-pihak terkait, termasuk pejabat Ombudsman dan penyelenggara pelayanan publik, guna memperoleh gambaran faktual mengenai pelaksanaan pengawasan di lapangan.

Secara teoritis, penelitian ini menggunakan kerangka prinsip *check and balances* sebagai dasar analisis, yang menekankan pentingnya pengawasan antar lembaga negara untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan. Selain itu, teori negara hukum dan teori pelayanan publik juga digunakan untuk memahami posisi Ombudsman dalam sistem ketatanegaraan Indonesia serta peranannya dalam menjamin hak-hak masyarakat atas pelayanan yang adil dan berkualitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun secara normatif Ombudsman memiliki kewenangan yang cukup luas, dalam praktiknya masih terdapat berbagai hambatan, seperti keterbatasan daya paksa rekomendasi, kurangnya koordinasi antar lembaga, serta rendahnya tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik. Prinsip check and balances belum sepenuhnya terimplementasi secara efektif dalam konteks pengawasan pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan dukungan kelembagaan agar Ombudsman dapat menjalankan fungsinya secara optimal dalam mewujudkan pelayanan publik yang akuntabel dan demokratis.

Kata Kunci: Ombudsman; Pelayanan Publik; Check and Balances

ABSTRACT

Moh. Nurfauzan: *The Gap in the Authority of the Ombudsman in Supervising the Implementation of Public Services Based on the Principle of Check and Balances According to Law Number 37 of 2008 and Law Number 25 of 2009.*

Quality public services are one of the key indicators in realizing good, accountable, and democratic governance. In this context, the presence of the Indonesian Ombudsman as an external supervisory body plays a strategic role in overseeing the implementation of public services. However, in practice, the Ombudsman's authority is often considered suboptimal in covering all aspects of supervision, resulting in a gap between legal norms and actual implementation. This issue is crucial to be examined further within the framework of the principle of check and balances as part of a democratic system.

This study aims to analyze the authority of the Ombudsman as regulated in Law Number 37 of 2008 concerning the Indonesian Ombudsman and Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, and to examine the implications of the authority gap on the effectiveness of supervision and governance. The research also seeks to explore how the principle of check and balances can strengthen the Ombudsman's supervisory function amid existing limitations.

The methodology used in this research combines normative juridical and empirical juridical approaches. The normative approach involves the study of legislation, legal doctrines, and relevant court decisions. Meanwhile, the empirical approach includes case studies and interviews with stakeholders, such as Ombudsman officials and public service providers, to obtain factual insights into the implementation of supervision in practice.

Theoretically, this research is based on the principle of check and balances, which emphasizes the importance of inter-institutional oversight to prevent abuse of power. Additionally, the theory of the rule of law and public service theory are employed to understand the position of the Ombudsman within Indonesia's constitutional system and its role in ensuring citizens' rights to fair and quality services.

The findings reveal that although the Ombudsman has relatively broad authority normatively, various obstacles persist in practice, such as the limited enforceability of recommendations, lack of inter-agency coordination, and low compliance among public service providers. The principle of check and balances has not been fully implemented effectively in the context of public service supervision. Therefore, regulatory strengthening and institutional support are needed to enable the Ombudsman to perform its function optimally in achieving accountable and democratic public service delivery.

Keywords: Ombudsman; Public service; Checks and Balances