

Penguatan Etika Pelayanan Publik Melalui Magang di Ombudsman Republik Indonesia

Diva Juliana Syafitra

Universitas Nusa Putra

**Corresponding author*

E-mail: diva.juliana_hk22@nusaputra.ac.id*

Article History:

Received: Feb, 2026

Revised: Feb, 2026

Accepted: Feb, 2026

Abstract: Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memperkuat pemahaman etika pelayanan publik melalui program magang di Ombudsman Republik Indonesia. Fokus kegiatan diarahkan pada keterlibatan mahasiswa dalam proses pengawasan pelayanan publik, penanganan laporan masyarakat, serta penerapan prinsip good governance. Metode yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan studi pustaka guna memperoleh pemahaman teoritis dan praktis secara komprehensif. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa program magang memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap mekanisme pengawasan pelayanan publik, etika administrasi, serta pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan. Selain itu, keterlibatan langsung dalam proses klarifikasi dan penyusunan dokumen hasil pengawasan turut memperkuat keterampilan analisis hukum dan komunikasi profesional. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran aplikatif sekaligus mendorong perbaikan tata kelola pelayanan publik yang lebih responsif dan beretika.

Keywords:

Magang, Etika Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia, Good Governance, Laporan Masyarakat

Pendahuluan

Kemajuan suatu negara sangat dipengaruhi oleh pendidikan. Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas akan lahir dari pendidikan yang bermutu. Pendidikan merupakan faktor penentu dan memiliki pengaruh yang signifikan dalam pembentukan SDM yang unggul (Nurhayati et al., 2021). Kesimpulan mengenai kualitas SDM dapat diambil dengan melihat rata-rata capaian pendidikan dan mutu pendidikan masyarakat (Salfia & Hanung, 2022). Mahasiswa dapat mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja di perguruan tinggi. Untuk mempersiapkan mahasiswa memasuki dunia kerja, ditawarkan program Magang/PKL (Praktik Kerja Lapangan). Mahasiswa didorong untuk terjun langsung ke dunia kerja. Mahasiswa terlibat dalam berbagai kegiatan sehingga menjadi pengalaman dan pengetahuan

tambahan yang didapat dari praktik. Program magang merupakan jembatan untuk mahasiswa untuk mengimplementasikan teori secara langsung di dunia kerja (Salfia & Hanung, 2022).

Dari berbagai peluang pekerjaan dibidang hukum, penulis memutuskan untuk melakukan program magang di Ombudsman Republik Indonesia. Magang ini memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar tentang proses pengawasan layanan publik, memahami metode penanganan pengaduan, dan mendapatkan pengalaman langsung dalam menangani berbagai kasus maladministrasi. Keterampilan praktis dalam melakukan investigasi, analisis, dan komunikasi hukum juga diperoleh dari pengalaman ini, terutama ketika menangani berbagai pengaduan publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. Melalui keterlibatan aktif di Ombudsman RI, penulis memperoleh pemahaman yang lebih mengenai proses pemeriksaan, penyusunan dokumen hasil pengawasan, serta penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Ombudsman Republik Indonesia sendiri merupakan lembaga negara independen yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Metode

A. Observasi

Metode pertama adalah observasi, yakni dengan mengamati secara langsung berbagai aktivitas dan proses kerja selama menjalani magang di Ombudsman RI. Tujuan dari observasi ini adalah untuk mengumpulkan data serta memperoleh pemahaman yang konkret mengenai pelaksanaan tugas, prosedur hukum, dan mekanisme penyelesaian kasus dalam praktik sehari-hari.

B. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan berbagai pihak yang terkait, seperti pegawai di lingkungan Ombudsman RI, guna memperoleh informasi yang lebih mendalam, serta memahami sudut pandang mereka terkait proses kerja dan penerapan hukum dalam pelaksanaan tugas.

C. Studi Pustaka

Metode ini mencakup kegiatan pengumpulan dan telaah berbagai sumber literatur, termasuk peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, serta dokumen hukum lainnya yang relevan. Hal ini dilakukan untuk memperkuat pemahaman teori serta membangun kerangka konseptual dalam bidang hukum yang dipelajari selama masa magang.

Hasil

A. Kegiatan Magang di Ombudsman Republik Indonesia

1. Menginput Formulir Telaah Awal Pengelolaan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)

Formulir Telaah Awal Pengelolaan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) merupakan tahapan awal penting dalam proses pengelolaan laporan di Ombudsman RI. Proses ini dilakukan pada Keasistenan Resolusi dan Monitoring untuk memastikan bahwa setiap Laporan Hasil Pemeriksaan yang diterima telah memenuhi kelengkapan administratif maupun substantif. Telaah ini mencakup penilaian kesesuaian isi laporan dengan ketentuan peraturan, kelengkapan dokumen pendukung, serta kecukupan tindakan korektif yang dilakukan.

Melalui kegiatan ini, penulis turut serta dalam penginputan dan pengecekan formulir, yang menjadi dasar untuk menentukan tindak lanjut yang akan diambil oleh Ombudsman. Proses ini juga memperkuat pemahaman penulis mengenai pentingnya akurasi dan ketelitian dalam menangani dokumen hukum serta mendukung efisiensi dalam proses resolusi dan monitoring.

2. Membuat Laporan Hasil Resolusi

Laporan Hasil Resolusi merupakan dokumen yang memuat rangkaian proses dan hasil penyelesaian laporan yang telah melalui tahap pemeriksaan sebelumnya. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memastikan bahwa tindakan korektif yang direkomendasikan telah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku, serta mencatat perkembangan atau hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan tindak lanjut oleh Terlapor.

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis belajar untuk memahami alur proses penyelesaian kasus, menganalisis tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak terkait, serta merumuskan informasi yang relevan secara sistematis. Kegiatan ini memberikan penulis pengalaman langsung dalam penyusunan dokumen hasil

pengawasan yang berperan penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Membuat Surat kepada Terlapor, Pelapor, dan Instansi Terkait

Pembuatan surat kepada para pihak terkait merupakan bagian dari proses administrasi dalam penanganan laporan masyarakat di Ombudsman RI. Surat yang disusun meliputi permintaan klarifikasi, penyampaian hasil resolusi, serta pemberitahuan terkait perkembangan penanganan laporan.

Dalam pelaksanaan kegiatan ini, penulis berlatih untuk menyusun surat dinas sesuai dengan standar tata naskah yang berlaku di Ombudsman RI. Selain meningkatkan kemampuan teknis dalam penulisan surat resmi, kegiatan ini juga membantu penulis memahami pentingnya komunikasi tertulis yang efektif, jelas, dan akurat dalam proses penyelesaian laporan.

4. Mengikuti Klarifikasi dengan Pelapor, Terlapor, dan Instansi Terkait

Klarifikasi merupakan bagian penting dalam pengumpulan informasi tambahan yang diperlukan dalam proses penyelesaian laporan dugaan maladministrasi. Kegiatan klarifikasi dapat dilakukan melalui pertemuan langsung maupun daring, melibatkan Pelapor, Terlapor, dan pihak terkait lainnya.

Dalam proses klarifikasi, penulis berkesempatan untuk mengikuti pertemuan secara langsung, mendokumentasikan jalannya diskusi, serta membantu dalam pencatatan poin-poin penting yang disampaikan. Pengalaman ini memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai dinamika interaksi antar pihak dalam proses pengawasan pelayanan publik, serta meningkatkan keterampilan komunikasi dan observasi penulis.

5. Membuat Notula atau Berita Acara Klarifikasi

Pembuatan notula atau berita acara klarifikasi bertujuan mendokumentasikan secara resmi hasil dari proses klarifikasi yang telah dilakukan. Kegiatan ini memberikan penulis pengalaman dalam merangkum informasi penting dan menyusunnya dalam dokumen resmi yang menjadi bagian penting dari proses penyelesaian laporan.

6. Menginput Daftar Arsip Keasistenan Resolusi dan Monitoring

Penginputan daftar arsip merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengelola seluruh dokumen hasil proses penyelesaian laporan ke dalam sistem

administrasi Ombudsman RI. Melalui kegiatan ini, penulis memahami pentingnya pengelolaan arsip yang rapi dan sistematis dalam mendukung akuntabilitas dan efisiensi kerja di lingkungan Ombudsman RI.

Diskusi

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Ombudsman Republik Indonesia diawali dengan identifikasi permasalahan pelayanan publik melalui observasi, wawancara dengan Pelapor, dan analisis laporan pengaduan. Ditemukan berbagai maladministrasi, seperti penundaan, pelayanan yang tidak diberikan, dan tidak jelasnya prosedur. Selama magang, penulis terlibat dalam penginputan laporan, klarifikasi, hingga penyusunan rekomendasi, yang memperdalam pemahaman praktis tentang pengawasan pelayanan publik dan pentingnya transparansi serta akuntabilitas. Secara teoritis, kegiatan ini sejalan dengan konsep *good governance*, *social accountability*, dan *soft power of law*. Hasilnya menunjukkan peningkatan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan hak pengaduan dan mendorong budaya pelayanan publik yang lebih responsif, sehingga berkontribusi pada perbaikan tata kelola pelayanan publik di Indonesia.

Kesimpulan

Melalui program magang di Ombudsman Republik Indonesia, penulis memperoleh pengalaman berharga dalam proses pengawasan pelayanan publik, mulai dari penginputan laporan, klarifikasi, penyusunan dokumen hasil pengawasan, hingga komunikasi resmi dengan para pihak terkait. Kegiatan ini tidak hanya memperdalam pemahaman praktis penulis tentang mekanisme pengawasan dan penanganan maladministrasi, tetapi juga memperkuat keterampilan analisis hukum, komunikasi, serta pengelolaan administrasi. Selain itu, pelaksanaan magang ini turut membangun kesadaran penulis akan pentingnya prinsip *good governance*, *social accountability*, dan *soft power of law* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengalaman yang diperoleh diharapkan dapat menjadi bekal berharga bagi penulis dalam mengembangkan kompetensi di bidang hukum serta berkontribusi dalam mendorong perbaikan tata kelola pelayanan publik di Indonesia.

Pengakuan/Acknowledgements

Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak

langsung, sehingga program magang ini dapat berjalan dengan baik. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada Universitas Nusa Putra atas segala fasilitas, bimbingan, dan pendampingan yang telah diberikan selama pelaksanaan magang. Apresiasi yang setinggi-tingginya juga ditujukan kepada seluruh pegawai Ombudsman Republik Indonesia atas peran aktif dan bantuan yang sangat berarti selama proses magang berlangsung. Dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak telah memberikan motivasi bagi penulis untuk terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilan di bidang hukum.

Daftar Referensi

- Asshiddiqie, J. (2006). *Konstitusi dan konstitusionalisme Indonesia*. Konstitusi Press.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139.
- Nurhayati, S., Rahmawati, E., & Putri, D. A. (2021). Peran pendidikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. *Jurnal Pendidikan Nasional*, 10(2), 115–123.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). *Pedoman penanganan laporan masyarakat*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Salfia, N., & Hanung, R. (2022). Program magang sebagai sarana penguatan kompetensi mahasiswa memasuki dunia kerja. *Jurnal Pendidikan Tinggi*, 14(1), 45–56.
- Sedarmayanti. (2017). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Refika Aditama.
- Syaidaturrahmah, N., Zein, Y. A., Wulandari, S. D., & Nurlaily, L. (2025). Pengaruh magang terhadap peningkatan soft skill dan minat karir mahasiswa akuntansi syariah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(3), 734–739. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i3.2283>