E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 7766-7775
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Penguatan Tata Kelola Hukum Daerah Sebagai Pilar Keadilan Sosial dan Penghidupan Layak Masyarakat

Firman Mustika[1*], Mutiara Manaroinsong[2], Welly Mataliwutan[3]

[1,2,3] Universitas Trinita Manado, Indonesia
e-mail: firmanmustika@gmail.com

Abstrak

Tata kelola hukum daerah merupakan salah satu instrumen penting dalam menjamin pelayanan publik yang akuntabel, perlindungan hak masyarakat, dan terwujudnya keadilan sosial. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas tata kelola hukum daerah di Kota Manado melalui keterkaitan antara implementasi regulasi, pengawasan Ombudsman, mekanisme pengaduan, dan partisipasi hukum masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yuridis-empiris. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan pengumpulan data kelembagaan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara serta sejumlah pemangku kepentingan terkait pelayanan publik di Kota Manado. Analisis dilakukan secara deskriptif-analitis melalui reduksi data, kategorisasi tematik, triangulasi sumber dan teknik, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kota Manado telah mengalami perbaikan dalam kejelasan prosedur, digitalisasi layanan, keterbukaan informasi, keramahan petugas, dan penyediaan pelayanan administrasi. Namun, masih ditemukan gangguan sistem digital, waktu tunggu, ketidaksesuaian informasi, keterbatasan fasilitas bagi kelompok rentan, serta persepsi mengenai perlakuan istimewa. Data Ombudsman periode 2020–2025 menunjukkan 1.237 laporan masyarakat, dengan 1.215 laporan telah diselesaikan dan 22 masih dalam proses atau tingkat penyelesaian

98,22 persen. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penguatan tata kelola hukum membutuhkan integrasi regulasi, pengawasan eksternal, kanal pengaduan yang responsif, dan partisipasi masyarakat.

Kata kunci: *Tata Kelola Hukum, Pelayanan Publik, Ombudsman*

Abstract

Regional legal governance is an important instrument for ensuring accountable public services, protecting citizens' rights, and promoting social justice. This study aims to analyze the effectiveness of regional legal governance in Manado City by examining the relationship between regulatory implementation, Ombudsman supervision, complaint mechanisms, and community legal participation. The study employed a qualitative juridical-empirical approach. Data were collected through interviews, observations, document analysis, and institutional data obtained from the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Office in North Sulawesi and relevant stakeholders involved in public services in Manado City. Data were analyzed descriptively and analytically through data reduction, thematic categorization, source and technique triangulation, and conclusion drawing. The findings indicate improvements in public services, particularly in procedural clarity, service digitalization, information transparency, staff responsiveness, and administrative services. Nevertheless, several problems remain, including digital system disruptions, waiting times, inconsistencies between online information and service counters, limited facilities for vulnerable groups, and perceptions of preferential treatment. Ombudsman data for 2020–2025 recorded 1,237 public complaints, of which 1,215 had been resolved and 22 remained in process, resulting in a 98.22 percent resolution rate. These findings indicate that strengthening regional legal governance requires the integration of regulations, external supervision, responsive complaint mechanisms, and community participation.

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 7766-7775
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Keywords: *Legal Governance, Public Services, Ombudsman*

LATAR BELAKANG

Tata kelola hukum daerah merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepastian hukum, keadilan, perlindungan hak masyarakat, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks negara hukum, keberadaan regulasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pembatas kekuasaan pemerintahan, tetapi juga sebagai dasar bagi pemenuhan hak masyarakat melalui pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif, dan nondiskriminatif.

Pemerintahan daerah mempunyai posisi strategis karena sebagian besar interaksi masyarakat dengan negara berlangsung melalui pelayanan publik pada tingkat daerah. Pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan, perizinan, kependudukan, serta berbagai pelayanan sosial merupakan ruang konkret tempat masyarakat menilai apakah hukum dan kebijakan pemerintah benar-benar memberikan perlindungan dan kepastian. Dengan demikian, kualitas tata kelola hukum tidak cukup diukur dari keberadaan peraturan, tetapi juga dari sejauh mana norma tersebut diterapkan dalam praktik.

Penelitian berangkat dari adanya kesenjangan antara norma hukum dan implementasi pelayanan publik di daerah. Fokus analisis mencakup pengawasan Ombudsman, implementasi regulasi hukum, serta kesadaran dan partisipasi hukum masyarakat. Ketiga dimensi tersebut perlu dianalisis secara terintegrasi karena efektivitas tata kelola hukum tidak hanya ditentukan oleh kualitas regulasi, tetapi juga oleh mekanisme pengawasan dan kemampuan masyarakat menggunakan hak-haknya.

Kota Manado menjadi lokasi yang relevan karena perkembangan pelayanan publik telah mengalami transformasi, antara lain melalui pemanfaatan teknologi digital dan penguatan kanal pengaduan masyarakat. Namun, perkembangan tersebut belum sepenuhnya menghilangkan persoalan pelayanan. Masih ditemukan gangguan sistem digital, waktu tunggu pada pelayanan tertentu, ketidaksesuaian informasi antara media daring dan loket pelayanan, keterbatasan fasilitas bagi kelompok lanjut usia dan

penyandang disabilitas, serta persepsi mengenai adanya perlakuan istimewa dalam pelayanan.

Mekanisme pengaduan menjadi salah satu instrumen penting. Masyarakat menggunakan berbagai kanal pengaduan, antara lain media sosial Pemerintah Kota Manado, Call Center 112, dan petugas pelayanan. Pada beberapa kasus, pengaduan memperoleh tindak lanjut. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kanal pengaduan yang mudah diakses dan responsif dapat memperkuat pengawasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Data Ombudsman menunjukkan bahwa pada periode 2020–2025 terdapat 1.237 laporan masyarakat, dengan 1.215 laporan telah diselesaikan dan 22 laporan masih dalam proses. Tingkat penyelesaian mencapai 98,22 persen. Bentuk maladministrasi yang banyak ditemukan antara lain tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, dan penyimpangan prosedur.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa persoalan tata kelola hukum daerah tidak dapat dipahami hanya dari perspektif normatif. Efektivitas hukum perlu dilihat dari hubungan antara aturan, pelaksana pelayanan, lembaga pengawasan, dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas tata kelola hukum daerah di Kota Manado melalui: (1) analisis implementasi regulasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; (2) analisis peran pengawasan Ombudsman; (3) analisis mekanisme pengaduan dan partisipasi masyarakat; (4) identifikasi kendala tata kelola hukum daerah; dan (5) perumusan arah penguatan tata kelola hukum daerah yang kontekstual dan aplikatif.

METODE

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yuridis-empiris. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya mengkaji ketentuan hukum dan regulasi, tetapi juga melihat bagaimana ketentuan tersebut diimplementasikan dalam praktik pelayanan publik di Kota Manado.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pemangku kepentingan yang relevan, observasi pelayanan, serta pengumpulan informasi dari masyarakat. Pemangku kepentingan meliputi unsur Ombudsman, pemerintah daerah, akademisi, praktisi hukum, masyarakat, dan pihak terkait lainnya.

Data sekunder diperoleh melalui peraturan perundang-undangan, dokumen kebijakan daerah, laporan pengawasan Ombudsman, dan dokumen pelayanan publik. Sumber utama antara lain Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, studi dokumentasi, dan diskusi kelompok. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dalam kategori atau tema, dan penarikan kesimpulan. Analisis difokuskan pada hubungan antara implementasi regulasi, pengawasan Ombudsman, mekanisme pengaduan, kesadaran masyarakat, dan kualitas pelayanan publik.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik. Informasi dari masyarakat dibandingkan dengan data kelembagaan, dokumen Ombudsman, regulasi, dan hasil observasi. Member check digunakan apabila diperlukan untuk memastikan kesesuaian interpretasi peneliti dengan informasi informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Manado

Hasil penelitian menunjukkan adanya perkembangan positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Manado. Perbaikan terlihat pada kejelasan prosedur, pemanfaatan teknologi digital, keterbukaan informasi, keramahan petugas, dan pelayanan administrasi yang pada umumnya tidak membebani masyarakat dengan biaya.

Digitalisasi memberikan peluang mempercepat pelayanan, memperluas akses informasi, dan mengurangi ketergantungan pada interaksi tatap muka. Namun, gangguan sistem masih menjadi kendala. Selain itu, terdapat perbedaan antara informasi daring dan

informasi yang diberikan di loket. Digitalisasi perlu diikuti konsistensi informasi, kesiapan sumber daya manusia, dan dukungan infrastruktur.

Permasalahan Akses dan Perlakuan terhadap Kelompok Rentan

Penelitian menemukan keterbatasan fasilitas bagi kelompok rentan, khususnya lanjut usia dan penyandang disabilitas. Temuan ini penting dalam perspektif keadilan sosial karena kualitas pelayanan tidak hanya diukur berdasarkan rata-rata kepuasan masyarakat, tetapi juga kemampuan pemerintah memastikan kelompok dengan kebutuhan khusus memperoleh akses yang setara.

Selain persoalan fasilitas, ditemukan persepsi masyarakat mengenai perlakuan istimewa atau keberadaan "orang dalam". Persepsi tersebut tidak dapat otomatis diperlakukan sebagai bukti pelanggaran, tetapi menunjukkan pentingnya transparansi prosedur dan mekanisme pengawasan.

Pengaduan Masyarakat sebagai Instrumen Pengawasan

Mekanisme pengaduan merupakan salah satu temuan penting penelitian. Masyarakat menggunakan media sosial Pemerintah Kota Manado, Call Center 112, dan petugas pelayanan. Pada sejumlah kasus, pengaduan memperoleh tindak lanjut.

Pengaduan memiliki dua fungsi: sebagai sarana penyelesaian masalah individual dan sebagai sumber informasi untuk mengidentifikasi persoalan sistemik. Efektivitas mekanisme pengaduan ditentukan oleh aksesibilitas, kecepatan respons, transparansi tindak lanjut, dan kepastian bahwa masyarakat tidak mengalami konsekuensi negatif setelah menyampaikan pengaduan.

Peran Ombudsman dalam Penguatan Akuntabilitas

Data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara memperkuat hasil wawancara dan observasi. Pada periode 2020–2025 terdapat 1.237 laporan masyarakat. Sebanyak 1.215 laporan telah diselesaikan, sedangkan 22 laporan masih dalam proses. Tingkat penyelesaian mencapai 98,22 persen.

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah dan Tingkat Penyelesaian Laporan

Indikator	Jumlah
Total laporan	1.237
Laporan selesai	1.215
Laporan dalam proses	22
Tingkat penyelesaian	98,22%

Tingkat penyelesaian menunjukkan kapasitas respons kelembagaan yang relatif tinggi. Namun, efektivitas pengawasan tidak cukup diukur dari jumlah laporan yang selesai. Hal yang lebih penting adalah sejauh mana penyelesaian menghasilkan perbaikan sistem pelayanan dan mencegah pengulangan maladministrasi.

Bentuk maladministrasi yang sering muncul adalah tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, dan penyimpangan prosedur. Ketiga bentuk tersebut memperlihatkan bahwa persoalan pelayanan publik masih berkaitan erat dengan kepatuhan terhadap standar dan prosedur.

Integrasi Regulasi, Pengawasan dan Partisipasi Masyarakat

Efektivitas tata kelola hukum daerah dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap standar pelayanan, kapasitas aparatur, efektivitas pengawasan eksternal, ketersediaan kanal pengaduan, dan kesadaran hukum masyarakat.

Tabel 2. Temuan Penelitian dan Arah Penguatan Pelayanan Publik

Dimensi	Temuan penelitian	Arah penguatan
Regulasi	Standar pelayanan tersedia, tetapi implementasi belum selalu konsisten	Penguatan kepatuhan dan evaluasi standar

Aparatur	Pelayanan umumnya ramah, tetapi terdapat variasi kualitas	Peningkatan kapasitas dan pengawasan
Digitalisasi	Mempermudah akses, tetapi masih terdapat gangguan sistem	Penguatan sistem dan konsistensi informasi
Pengaduan	Kanal tersedia dan sebagian ditindaklanjuti	Integrasi dan transparansi tindak lanjut
Ombudsman	Tingkat penyelesaian laporan 98,22%	Penguatan tindak lanjut dan pencegahan maladministrasi
Masyarakat	Partisipasi melalui pengaduan telah berkembang	Peningkatan literasi dan kesadaran hukum
Kelompok rentan	Akses fasilitas masih terbatas	Pengembangan pelayanan inklusif

Temuan memperlihatkan bahwa tata kelola hukum daerah merupakan suatu ekosistem. Regulasi menyediakan dasar normatif, aparatur menerjemahkan norma ke dalam pelayanan, Ombudsman menjalankan fungsi pengawasan eksternal, sedangkan masyarakat menjalankan fungsi kontrol melalui partisipasi dan pengaduan.

Tata Kelola Hukum dan Keadilan Sosial

Keadilan sosial dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemberian pelayanan secara sama kepada seluruh masyarakat, tetapi juga memastikan bahwa masyarakat dengan kondisi dan kebutuhan berbeda memperoleh akses yang layak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik telah mendukung kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan, pendidikan, administrasi, pekerjaan, dan kesejahteraan. Namun, kelompok rentan masih memerlukan perhatian lebih besar.

Model tata kelola hukum perlu memasukkan prinsip inklusivitas. Pemerintah daerah tidak hanya perlu memastikan kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga memastikan prosedur tersebut dapat diakses oleh seluruh kelompok masyarakat.

Model Penguatan Tata Kelola Hukum Daerah

Berdasarkan temuan penelitian, penguatan tata kelola hukum daerah di Kota Manado dapat diarahkan pada model integratif yang terdiri atas lima komponen: (1) penguatan implementasi regulasi; (2) penguatan pengawasan eksternal; (3) penguatan mekanisme pengaduan; (4) penguatan partisipasi dan literasi hukum masyarakat; dan (5) penguatan pelayanan inklusif dan digital.

Model konseptual: Regulasi dan standar pelayanan → Implementasi oleh aparatur → Pelayanan publik yang transparan dan responsif → Pengaduan dan partisipasi masyarakat → Pengawasan Ombudsman → Koreksi dan perbaikan tata kelola → Perlindungan hak dan keadilan sosial.

Model tersebut memperluas perspektif tata kelola hukum dari sekadar kepatuhan terhadap peraturan menjadi mekanisme perbaikan berkelanjutan yang menghubungkan regulasi, pelayanan, pengawasan, dan partisipasi masyarakat.

SIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa tata kelola pelayanan publik di Kota Manado telah mengalami perkembangan positif, terutama dalam kejelasan prosedur, digitalisasi layanan, keterbukaan informasi, keramahan petugas, dan pelayanan administrasi. Namun, masih terdapat gangguan sistem digital, waktu tunggu, ketidaksesuaian informasi, keterbatasan fasilitas bagi kelompok rentan, serta persepsi mengenai perlakuan istimewa.

Pengawasan Ombudsman memiliki peran penting dalam memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Data periode 2020–2025 menunjukkan 1.237 laporan

masyarakat, dengan 1.215 laporan telah diselesaikan dan 22 masih dalam proses. Tingkat penyelesaian mencapai 98,22 persen. Bentuk maladministrasi yang masih ditemukan terutama berupa tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, dan penyimpangan prosedur.

Efektivitas tata kelola hukum daerah dipengaruhi oleh keterkaitan antara implementasi regulasi, kapasitas aparatur, pengawasan eksternal, mekanisme pengaduan, dan kesadaran hukum masyarakat. Penguatan tata kelola perlu dilakukan secara integratif dan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian kasus.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.

Hadjon, Philipus M. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011.

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2017.

Ombudsman Republik Indonesia. *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2023.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. “Tanggapan Permintaan Data, Surat Nomor T/472/HM.02-03/VIII/2026.” 24 Agustus 2026.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta, 2014.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta, 2009.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta, 2008.

Ridwan, H. R. *Hukum Administrasi Negara*. Depok: RajaGrafindo Persada, 2018.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 2014.