

# KOORDINASI ANTARA OMBUDSMAN DENGAN PIHAK PENEGAK HUKUM DALAM PENANGANAN PENGADUAN MALADMINISTRASI DI KOTA MAKASSAR

Asni<sup>1\*</sup>, Jaelan Usman<sup>2</sup>, Riskasari<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## Abstract

*This study aims to determine the Coordination between the Ombudsman and Law Enforcement Parties in Handling Maladministration Complaints in Makassar City. The method used in this research is descriptive qualitative with 9 informants. This research information was collected through observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that, not all reports/complaints processed by the Ombudsman must meet the formal and material requirements and some reports are outside the scope of the Ombudsman. Meetings/meetings are often held by the Ombudsman with law enforcement officials, but in the regulatory aspect there is no synergy so that it hampers the resolution of cases. Communications carried out by the Ombudsman with law enforcement authorities and the reported superiors so far have only been limited to resolving cases, so the communication is somewhat less intense. Furthermore, the division of work of the Makassar City Ombudsman seen from the main tasks and functions is in accordance with their respective abilities and expertise, but due to limited human resources, the division of labor is still uneven.*

**Keywords:** *coordination, maladministration, ombudsman, law enforcement*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Koordinasi Antara Ombudsman Dengan Pihak Penegak Hukum Dalam Penanganan Pengaduan Maladministrasi di Kota Makassar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan jumlah informan 9 orang. Informasi penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, tidak semua laporan/aduan diproses oleh Ombudsman harus memenuhi syarat formil dan materil serta beberapa laporan di luar dari ruang lingkup Ombudsman. Pertemuan/rapat sering dilakukan Ombudsman dengan pihak penegak hukum namun dalam aspek regulasi belum adanya sinergitas sehingga mengakibatkan terhambatnya penyelesaian kasus. Komunikasi yang dilakukan oleh Ombudsman dengan pihak penegak hukum serta atasan terlapor selama ini hanya sebatas dalam penyelesaian kasus semata, sehingga komunikasinya terbilang kurang intens. Selanjutnya pembagian kerja Ombudsman Kota Makassar dilihat dari tupoksinya itu sudah sesuai dengan kemampuan dan keahliannya masing-masing namun karena terbatasnya SDM pembagian kerjanya masih kurang merata.

**Kata kunci:** *koordinasi, maladministrasi, ombudsman, penegak hukum*

---

\* asni@gmail.com

## PENDAHULUAN

Masyarakat kerap kali mengeluhkan buruknya pelayanan publik, jalur untuk menyalurkan keluhan terkait pelayanan publik sebenarnya tersedia melalui Komisi Ombudsman Nasional yang kemudian diubah namanya menjadi Ombudsman RI berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008. Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa Ombudsman RI selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan atau APBD.

Pembentukan Ombudsman RI ini juga diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (UU Pelayanan Publik). Pengesahan Undang-Undang Pelayanan Publik pada tahun 2009 ini semakin memperkuat tugas, wewenang dan fungsi Ombudsman RI dalam

menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik.

Sebagai salah satu upaya perbaikan dan pembaruan tata pemerintahan khususnya dalam kerangka memastikan adanya akses/kontrol warga masyarakat terhadap pelayanan publik dari pemerintah kota Makassar, diperlukan adanya lembaga Ombudsman yang mengemban amanat untuk memastikan bahwa hak masyarakat terutama hak ekonomi, sosial dan budaya dalam konteks Hak Asasi Manusia dapat terlindungi dan terpenuhi maka melalui Peraturan Walikota No. 2 tahun 2019 maka dibentuklah Ombudsman Kota Makassar.

Ombudsman Kota Makassar bertujuan untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik melalui minimalisir terjadinya maladministrasi pada berbagai sektor pelayanan terhadap masyarakat di kota ini, namun faktanya masih banyak di jumpai fenomena penyimpangan yang dilakukan oleh para aparat pelayanan publik seperti pada pengurusan pelayanan administrasi, prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang kurang transparan, kemudian ada beberapa pungutan yang semestinya tidak perlu terjadi dan sikap petugas yang kurang *responsive*.

Ketika pelayanan publik tidak didapatkan oleh masyarakat sebagaimana mestinya, muncul laporan atau pengaduan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi yang dilaporkan ke Ombudsman. Diketahui pada tahun 2020 Tercatat sebanyak 97 laporan yang diterima Ombudsman Kota Makassar dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Laporan ini masuk dari berbagai layanan, diantaranya 34 laporan melalui sosial media, 20 lewat online OKM, 4 lewat surat, 5 temuan dan 34 laporan dari masyarakat secara langsung. Dari laporan tersebut, Ombudsman Kota Makassar telah melakukan penanganan tindak lanjut. Klasifikasinya, 49 laporan yang telah ditangani sampai selesai, 12 laporan telah direkomendasikan dan tahap monitoring, serta 1 masih berproses.

Terdapat 51 laporan yang tidak ditindaklanjuti, yakni 25 karena diluar kewenangan dan 25 laporan lainnya karena berkas tidak lengkap serta ada 1 pelapor yang tidak kooperatif. Sektor paling tinggi pelanggaran maladministrasinya berasal dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam hal ini Dinas Pendidikan Kota Makassar. Yaitu 22 laporan maladministrasi, kemudian disusul Dinas Sosial Kota Makassar sebanyak

13 laporan (KABAR.NEWS, Jumat (29/1/2021)).

Sedangkan pada tahun 2021 Ombudsman Kota Makassar menerima aduan atau laporan sebanyak 52 kasus maladministrasi dan pelanggaran etika bisnis. Dari 52 kasus tersebut, 21 di antaranya telah selesai diproses, 6 masuk rekomendasi dan monitoring, dan 15 kasus yang tidak ditindaklanjuti karena di luar kewenangan, serta 10 kasus yang tidak ditindak lanjut karena berkas tidak lengkap. Dari data yang dihimpun, laporan kasus yang diterima Ombudsman Makassar dari berbagai sektor. Mulai dari OPD (Dinas), OPD (Badan), OPD (Bagian), sektor Kecamatan dan Kelurahan, Kementerian dan BUMN, Lembaga Negara dan Pemerintah, BUMD, hingga sektor korporasi dan swasta (Edisi Indonesia).

Koordinasi antara Ombudsman dengan pihak penegak hukum jagan sangat diperlukan dalam menyelesaikan setiap laporan atau aduan dari masyarakat. Koordinasi adalah bagian penting di antara anggota-anggota atau unit-unit organisasi yang pekerjaannya saling bergantung. Semakin banyak pekerjaan individu-individu atau unit-unit yang berlainan yang erat hubungannya, semakin besar pula kemungkinan terjadinya masalah-masalah koordinasi. Dalam

berkoordinasi tentu terjadi negosiasi-negosiasi untuk mendapatkan kesepakatan. Salah satu tugas pimpinan adalah mengkoordinasikan pekerjaan individu, kelompok, dan organisasi melalui fungsifungsi manajemen lainnya. Koordinasi dalam kenyataannya masih sedikit sulit dilakukan (Weri Syaputra, 2017).

Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk menegetahui sekilas gambaran lokasi penelitian guna mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian serta mengetahui sekilas terkait koordinasi antara Ombudsman dengan pihak penegak hukum. Dalam hal ini dilakukan wawancara langsung dengan Asisten Bid. Kemitraan dan Jaringan Ikhsan Wahyudi. Adapun hasil yang disampaikan oleh Ikhsan Wahyudi yaitu bahwa kerjasama antara Ombudsman dengan pihak penegak hukum dan pihak yang menindak lanjuti dari rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman itu belum terjalin secara intens karena belum ada perjanjian kerjasama dalam bentuk MoU.

Koordinasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengintegrasikan dan menyeleraskan tujuan rencana kerja Ombudsman Kota Makassar dengan penegak hukum, penegak hukum yang dimaksud disini

yaitu atasan terlapor atau instansi terlapor untuk melaksanakan tindak lanjut rekomendasi Ombudsman Kota Makassar. Sebagaimana di atur dalam PERWALI No. 2 Tahun 2019 pasal 1 ayat 15 “atasan terlapor adalah pimpinan instansi dari terlapor” adapun terlapor adalah aparat, instansi pemerintahan daerah dan badan usaha yang dilaporkan kepada Ombudsman Kota Makassar.

Koordinasi antara Ombudsman dengan pihak penegak hukum dilaksanakan berdasarkan sistem monitoring rewiw berkala dalam pelaksanaan laporan akhir hasil dan pemeriksaan dan rekomendasi Ombudsman. Ombudsman memiliki kewenangan untuk melakukan monitoring terhadap penyelesaian laporan. Monitoring dalam hal ini yaitu monitoring terhadap pelaksanaan rekomendasi, monitoring pelaksanaan kesepakatan mediasi, dan konsiliasi.

Mekanisme atau prosedur dalam penanganan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat kepada Ombudsman Kota Makassar yaitu sebagai berikut: (1) Penerimaan laporan pengaduan masyarakat (input) meliputi: a). Registrasi, b). Seleksi laporan/pengaduan, adapun syarat laporan diterima yaitu: Fakta-fakta hukum yang dilaporkan dipaparkan didalam resume, kasus yang dikeluhkan,

siapa pihak/pejabat publik (individu atau instansi) yang di laporkan, dimana dan kapan kasus terjadi, bagaimana terjadinya, upaya apa saja yang sudah pernah di tempuh pelapor, dan prosedur yang dilanggar (substansi maladministrasi yang dikeluhkan) di uraikan dengan jelas. (2) Proses pemeriksaan laporan pengaduan, dalam memeriksa laporan, Ombudsman Kota Makassar wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya. (3) Hasil pemeriksaan laporan pengaduan (output), dalam menerima pengaduan dari masyarakat, pihak Ombudsman Kota Makassar melaksanakan beberapa tahapan mekanisme penerimaan pengaduan setelah dilakukan pemeriksaan dari pelapor atau masyarakat, yaitu melalui beberapa tahapan: a). Rekomendasi Ombudsman Kota Makassar kepada Lembaga penegak hukum, b). Kesepakatan antar kedua belah pihak yang bersengketa, c). Putusan, berupa hasil keputusan dari Ombudsman Kota Makassar, d). Rekomendasi dan saran, berupa hasil kesimpulan dari pihak Ombudsman Kota, e). Kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman Kota Makassar. (4)

Monitoring dan laporan hasil pemeriksaan.

Berdasarkan 4 indikator yang dikemukakan oleh Koontz & O'Donnell diketahui bahwa koordinasi Ombudsman dengan pihak penegak hukum belum optimal dari aspek pertemuan dan pembagian kerja misalnya dimana pertemuan/rapat yang dilakukan hanya sebatas untuk penyelesaian kasus-kasus yang sedang ditangani dan pembagian kerja yang belum merata disebabkan SDM yang kurang memadai.

Koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen (6M) dan pekerjaan-pekerjaan bawahan dalam mencapai tujuan organisasi (Hasibuan 2011:85). Sedangkan secara fungsional, koordinasi dilakukan guna untuk mengurangi dampak negatif spesialisasi dan mengefektifkan pembagian kerja (Ndraha 2003:290).

Unsur-unsur yang terkandung dalam usaha koordinasi menurut Siyoto Dan Supriyanto (2015:188) adalah: komunikasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, mekanisme. Menurut (Koontz dan O'Donel 1989: 124) pada pelaksanaan koordinasi ada beberapa kategori-kategori yang digunakan untuk mencapai sasaran dalam koordinasi

secara optimal diantaranya :1) Rencana kerja dimana dalam rencana kerja telah digambarkan mengenai maksud dan tujuan dilakukannya koordinasi dan siapa yang menjadi sasaran dalam kegiatan. 2) Pertemuan atau rapat, bertujuan untuk melakukan evaluasi pada pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat terlihat adanya penyimpangan-penyimpangan dalam kegiatan. Sehingga terjadinya sinkronisasi atau keselarasan dari pihak-pihak yang dikoordinir. 3) Komunikasi, adalah pemberian informasi kepada orang lain dengan harapan orang yang menerima informasi dapat memahami dan melaksanakan informasi yang disampaikan. 4) Pembagian kerja, tumpang tindihnya pekerjaan yang dilakukan oleh antar unit organisasi pembagian kerja yang tidak jelas atau adanya ketidak pahaman antara pelaksana kegiatan yang menyebabkan pencapaian hasil kerja belum dapat optimal sesuai rencana kerja.

Handyaningrat (1989) menjelaskan fungsi koordinasi adalah sebagai berikut: 1) Sebagai salah satu fungsi manajemen, disamping adanya fungsi perencanaan, penyusunan pegawai, pembinaan kerja, motivasi dan pengawasan. 2) Untuk menjamin kelancaran mekanisme prosedur kerja dari berbagai komponen dalam

organisasi 3) Sebagai usaha yang mengarahkan dan menyatukan kegiatan yang mengandung makna adanya keterpaduan (integrasi). 4) Sebagai faktor dominan dalam kelangsungan hidup suatu organisasi pada tingkat. 5) Untuk melahirkan jaringan hubungan kerja atau komunikasi. 6) Sebagai usaha untuk menyelaraskan setiap tindakan, langkah dan sikap yang terpadu dari para pejabat pengambil keputusan dan para pelaksana. Dalam organisasi yang besar dan kompleks, pertumbuhan organisasi akan menyebabkan penambahan beban kerja, penambahan fungsi- fungsi yang harus dilaksanakan dan penambahan jabatan yang perlu dikoordinasikan.

Menurut klasifikasi Crossman (dalam Masthuri 2005:45), bentuk-bentuk tindakan yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi adalah: berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan kewenangan, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena-mena. Sedangkan Ombudsman Nasional sendiri membuat kategori tindakan maladministrasi sebagai: 1) Tindakan yang dirasakan janggal (inappropriate) karena dilakukan tidak sebagaimana mestinya. 2) Tindakan menyimpang (deviate). 3) Tindakan yang melanggar ketentuan (irregular/illegitimate). 4) Tindakan penyalahgunaan wewenang (abuse of

power), 5) Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu.

Wewenang Ombudsman dalam memberantas dan mencegah maladministrasi di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 8 ayat 1 sebagai berikut: 1) Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait. 2) Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor. 3) Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk keputusan, proses, rekomendasi, tindakan kelalaian atau perbuatan yang bertentangan dengan hukum, aturan-aturan, atau pembebasan dari praktik atau prosedur yang sudah ada secara sewenang-wenang, tidak masuk akal, tidak adil, menyimpang, intimidatif atau diskriminatif Jeremy Pope (dalam Mochtar 2017:92). Tindakan tersebut dilakukan berlandaskan dasar-dasar yang tidak relevan atau melibatkan penggunaan kekuasaan, dengan alasan KKN hingga keteledoran, ketiadaan perhatian, kelambanan, ketidakwenangan, ketidakefisienan, dan ketidakcakapan.

Penegakan hukum menurut Ilhami Bisri (2012: 128), adalah usaha semua kekuatan bangsa, menjadi kewajiban kolektif semua komponen bangsa, dan merupakan ralat bahwa hukum hanya boleh ditegakkan oleh golongan-golongan tertentu saja. Menurut Soerjono Soekanto (2016: 25), penegakan hukum adalah kegiatan menyasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan dalam kaidah-kaidah mantap dan sikap tindak sebagai rangkaian penjabaran nilai tahap akhir untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup.

Adapun penegak hukum yang dimaksud disini yaitu atasan terlapor atau instansi terlapor untuk melaksanakan tindak lanjut rekomendasi Ombudsman Kota Makassar. Sebagaimana di atur dalam PERWALI No. 2 tahun 2019 pasal 1 ayat 15 “atasan terlapor adalah pimpinan instansi dari terlapor” adapun terlapor adalah aparatur, instansi pemerintahan daerah dan badan usaha yang dilaporkan kepada Ombudsman Kota Makassar.

Menurut Filippo dalam Deva Irmadani (2018), maladminsitrasi adalah sebuah tindakan penyalahgunaan wewenang yang sering dilakukan oleh administrator publik dalam menjalankan tugasnya berupa KKN dengan segala

bentuknya seperti ketidakjujuran, perilaku yang buruk, konflik kepentingan, melanggar peraturan perundang-undangan, perlakuan yang tidak adil terhadap bawahan, pelanggaran terhadap prosedur, tidak menghormati kehendak pembuat peraturan perundangan, pemborosan, menutupi kesalahan dan kegagalan mengambil gagasan.

Menurut Widodo (2011:259), ada dua faktor yang menjadi penyebab terjadinya maladministrasi yaitu sebagai berikut: 1) Faktor internal yaitu faktor pribadi orang yang melakukan tindakan mal-administrasi. Faktor ini berwujud suatu niat, kemauan, dorongan yang tumbuh dari dalam diri seseorang untuk melakukan tindakan mal-administrasi. 2) Faktor eksternal adalah faktor yang berada di luar diri orang yang melakukan tindakan maladministrasi, bisa berupa lemahnya peraturan lembaga kontrol, lingkungan kerja dan lain sebagainya yang membuka peluang (kesempatan) untuk melakukan tindakan korupsi.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Yang mana jenis penelitian ini digunakan untuk meneliti kondisi objektif dengan menggambarkan situasi-

situasi atau kejadian-kejadian secara sistematis, tekstual dan akurat. Adapun tipe penelitian ini adalah *fenomenologi* yaitu suatu penelitian yang dilakukan melalui pemaparan dan pengalaman yang dialami oleh informan dengan didukung data kualitatif dan berusaha memberikan penjelasan serta gambaran berbagai macam data yang telah dikumpulkan dari objek penelitian.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik berwenang melakukan klasifikasi, monitoring, atau pemeriksaan atas laporan masyarakat terkait dengan Maladministrasi penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan dan semua yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik. Pembahasan penelitian mengenai Kerja sama Ombudsman dengan pihak penegak hukum di Ombudsman Kota Makassar.

### **Rencana Kerja**

Pelaksanaan koordinasi yang paling utama adalah rencana kerja dimana dalam rencana kerja telah digambarkan mengenai maksud dan tujuan dilakukannya koordinasi dan siapa yang menjadi sasaran dalam



kegiatan. Perencanaan kerja yang akan dikoordinasikan diperlukan adanya penjabaran mengenai sasaran yang dikoordinasikan (Koontz & O'Donnel).

Berdasarkan penjelasan teori dan dikaitkan dengan hasil penelitian yang ada indikator rencana kerja menunjukkan bahwa rencana kerja Ombudsman selama satu periodik yaitu 4 tahun. Dari 52 laporan yang masuk ke Ombudsman kota Makassar tahun 2021 hanya beberapa laporan yang di proses disebabkan oleh beberapa hal seperti: berkas yang cacat formil dan materil, serta laporan di luar dari wewenang Ombudsman. Dalam menyelesaikan kasus maladministrasi Ombudsman berwenang meminta keterangan secara lisan dan tertulis dari terlapor atau atasan terlapor dan pihak yang terkait namun tidak sedikit dari terlapor yang bersikap kooperatif terhadap pemanggilan dan pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman sehingga ini menyebabkan lambatnya dalam penyelesaian kasus yang sedang di proses.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari rencana kerja Ombudsman Kota Makassar sudah sesuai dengan rencana periodik Ombudsman yaitu 4 tahun, dari laporan tahunan Ombudsman 2019-2021 menunjukkan bahwa tidak

semua laporan akan diproses oleh Ombudsman ada juga beberapa laporan yang diluar dari ruang lingkup Ombudsman.

### **Pertemuan**

Pertemuan atau rapat dapat menunjang kelancaran tugas ataupun kegiatan yang sudah direncanakan maupun yang telah dilaksanakan, pertemuan atau rapat bertujuan untuk melakukan evaluasi pada pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat terlihat adanya penyimpangan-penyimpangan dalam kegiatan. Sehingga terjadinya sinkronisasi atau keselarasan dari pihak-pihak yang dikoordinir (Koontz & O'Donnell 1989:124).

Berdasarkan penjelasan teori dan dikaitkan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman melakukan pertemuan-pertemuan dengan pihak penegak hukum yaitu pihak yang menindak lanjuti rekomendasi dalam hal ini atasan terlapor untuk membahas terkait dengan laporan atau kasus-kasus yang di proses oleh pihak Ombudsman juga bekerjasama dengan instansi-instansi namun kerjasama yang dilakukan oleh Ombudsman belum terlalu intens karena ada beberapa dari pihak atasan terlapor dan terlapor yang kurang kooperatif. Ombudsman juga melakukan pertemuan

dan kerjasama dengan Wali Kota serta DPRD. Adapun perkembangan rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman itu secara administrasi pasti sampai namun secara teknis pihak Ombudsman akan menunggu selama 30 hari untuk atasan terlapor mengambil keputusan dan menindak lanjuti rekomendasi tersebut. Setelah itu Ombudsman akan melakukan evaluasi dan monitoring namun tidak sedikit dari rekomendasi Ombudsman mendapat respon positif dari atasan terlapor.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari segi kerjasama yang dilakukan Oleh Ombudsman sudah cukup baik tetapi belum ada sinergitas disebabkan karena masih banyak dari pihak terlapor dan atasan terlapor yang kurang kooperatif dalam menjalankan rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman.

### **Komunikasi**

Komunikasi adalah pemberian informasi kepada orang lain dengan harapan orang yang menerima informasi dapat memahami dan mengubah tingkah lakunya atau melaksanakan informasi yang disampaikan (Koontz & O'Donnell 1989:124).

Berdasarkan penjelasan teori dan dikaitkan hasil penelitian menunjukan bahwa komunikasi yang terjalin antara

Ombudsman dengan atasan terlapor serta pihak terlapor bisah dibilang masih belum optimal dilihat dari beberapa pihak yang terkadang mengabaikan pemeriksaan dan pemanggilan dari Ombudsman. Beberapa contph pihak terlapor yang mengabaikan pemeriksaan yaitu: Lurah lette, lurah Lembo dan Lurah Sambung Jawa Dinas Pertahanan Kota Makassar yang tidak mengambil langkah *administratie*. Adapun kominikasi dengan pelapor itu sudah berjalan dengan baik dilihat dari hasil penelitian bahwa pihak pelapor selalu bekerjasama dengan pihak Ombudsman hingga kasus tersebut selesai.

Dari teori dan hasil penelitian dapat disimpulkam bahwa komunikasi Ombudsman dengan pelapor sudah berjalan dengan baik akan tetapi dari pihak terlapor dan atasan terlapor belum baik karena ada beberapa terlapor yang tidak memenuhi panggilan dan mengabaikan pemeriksaan dari pihak Ombudsman.

### **Pembagian Kerja**

Tumpang tindihnya pekerjaan yang dilakukan oleh suatu unit organisasi atau kelompok dalam melaksanakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi karena adanya

unsur pembagian kerja yang tidak jelas atau adanya ketidak pahaman antara pelaksana kegiatan yang menyebabkan pencapaian hasil kerja belum dapat optimal sesuai rencana kerja (Koontz & O'Donnell 1989:124).

Berdasarkan penjelasan teori terkait dengan pembagian kerja dan dikaitkan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pembagian kerja ombudsman Kota Makassar sudah sesuai dengan kemampuan dan keahliannya masing-masing ada bagian wakil komisioner, keasistenan, staf dan kesekretariatan aka tetapi karena terbatasnya sumber daya manusia dengan jumlah pegawai 13 orang, pembagian kerjanya masih kurang merata ini dibuktikan dengan masih kurangnya pegawai dalam bidang keasistenan khususnya di bidang keasistenan pencegahan.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa pembagian kerja Ombudsman Kota Makassar sudah sesuai dengan tupoksinya tapi karena terbatasnya SDM menyebabkan tumpang tindihnya pekerjaan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka penulis menyimpulkan bahwa, Rencana Kerja

Ombudsman Kota Makassar selama satu priodik yaitu 4 tahun, dari semua laporan yang masuk dengan jumlah 52 laporan di tahun 2021 ada beberapa laporan yang tidak diproses disebabkan karena tidak memenuhi syarat formil maupun syarat materil sehingga tidak dilanjutkan sampai tahap pememriksaaan. Ada juga beberapa laporan yang di luar dari wewenang Ombudsman sehingga akan direkomendasikan ke yang berwenang yaitu ke ORI Sulsel.

Pertemuan/rapat yang dilakukan oleh Ombudsman dengan pihak penegak hukum atau atasan terlapor dilakukan untuk membahas terkait kasus- kasus/laporan dari masyarakat, juga dalam rangka meningkatkan kerjasama untuk meminimalisir terjadinya maladministrasi di Kota Makassar. Namun pertemuan tersebut masih terdapat kekurangan yaitu masih banyak pihak terlapor/instansi terlapor yang kurang kooperatif seperti mengabaikan pemanggilan dan pemeriksaan dari pihak Ombudsman.

Komunikasi yang dilakukan antara Ombudsman dengan atasan terlapor masih kurang aktif artinya komunikasi yang terjalin selama ini hanya sebatas dalam penyelesaian kasus semata, sehingga komunikasinya terbilang kurang intens. Adapun

komunikasi dengan pelapor sudah cukup baik.

Pembagian kerja Ombudsman Kota Makassar dilihat dari tupoksinya itu sudah sesuai dengan kemampuan dan keahliannya masing-masing namun karena terbatasnya SDM pembagian kerjanya masih kurang merata dan masih tumpang tindihnya pekerjaan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Handyaningrat, Soewarno. (1989). *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Budi Masthuri. (2005). *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Hasibuan, Malayu, S. P. (2011). *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ilhami, Bisri. (2012). *Sistem Hukum Indonesia: Prinsip-prinsip & Implementasi Hukum di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ndraha, Taliziduhu. (2003). *Kybernology*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Raharjo, Satjipto. (2016). *Penegakan Hukum Sebagai Tinjauan Sosiologis*. Yogyakarta: Genta Publishing.
- S. Siyoto, & S. (2015). *Kebijakan dan Manajemen Kesehatan Edisi I*. Yogyakarta: ANDI.
- Koonzt, Harold, Cyrill, O'Donnel. (1989). *Management*. Jakarta: Erlangga.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah dari dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Solok: Insan Cendekia.