

KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SULAWESI SELATAN DALAM MENYELESAIKAN LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA MAKASSAR

Ade Alifianti^{1*}, Muh. Isa Ansari², Hafiz Elfiansya Parawu³

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 purposed to analyze and describe the performance of the Indonesian Ombudsman Representative for South Sulawesi in resolving complaints reports in Makassar City. This study used qualitative research with descriptive type. The research data were collected through observation, interviews, documentation, and media review. Validation of data was done through source triangulation and technical triangulation and then analyzed through data reduction, data presentation, and data verification. The results showed that the performance of the RI Ombudsman Representative for South Sulawesi in resolving public complaints was quite good. This could be seen from the clarity of requirements, documents and clarity of procedures and service mechanisms in accordance with the RI Ombudsman Regulation Number 48 of 2020. Although in the aspect of accountability the Ombudsman had not been maximized in transparency. This could be seen from the report submitted by the Central Ombudsman through the website of the Ombudsman of the Republic of Indonesia which was only a general report.

Keywords: complaint report, ombudsman, performance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Data penelitian ini dikumpul melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan media review. Pengabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik lalu dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kejelasan persyaratan, dokumen serta kejelasan prosedur dan mekanisme pelayanan yang sesuai dengan Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020. Walaupun dalam aspek akuntabilitas Ombudsman belum maksimal dalam transparansi. Hal ini dapat dilihat dari laporan yang disampaikan oleh Ombudsman Pusat melalui website Ombudsman Republik Indonesia hanya sebatas laporan umum.

Kata kunci: kinerja, laporan pengaduan, ombudsman

* adealifianti@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah sebagai pelaksana kontra sosial yang telah digariskan sebelumnya, justru menimbulkan berbagai masalah bagi masyarakat yang kemudian mendapatkan berbagai stigma negatif publik. Berbagai kajian yang telah dilakukan oleh para pemerhati ataupun penikmat pelayanan publik, menyimpulkan bahwa hampir semua pelayanan publik yang masih rentan terhadap berbagai praktek maladministrasi.

Fenomena yang terjadi dalam proses pelayanan publik mendorong terbentuknya Lembaga-lembaga pengawas eksternal dengan tujuan untuk mengawasi setiap proses pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, maka dibentukkan sebuah Lembaga pengawasan yang disebut Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga ombudsman ini dibentuk berdasar pada

harapan yang mampu diwujudkan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih, (Sirajuddin, dkk, 2012).

Lembaga tersebut dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono yang disetujui pembuat Undang-Undang dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008, dengan nama Ombudsman Republik Indonesia (Sirajuddin, dkk, 2012: 144).

Dalam perkembangannya Ombudsman Republik Indonesia dengan mempertimbangkan dengan berbagai hal yang terjadi, maka Ketua Ombudsman RI mengeluarkan kebijakan untuk mewujudkan Lembaga Ombudsman Perwakilan di setiap provinsi di seluruh Indonesia agar memudahkan masyarakat dalam mengajukan laporan pengaduan maladministrasi yang terjadi. Ombudsman perwakilan mempunyai kedudukan yang strategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia.

Kehadiran Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan yang tepatnya berada di Kota Makassar diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintah daerah yang bersih, demokratis, transparan, dan akuntabel serta bebas dari praktek KKN (Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme), serta dapat professional dalam menjalankan tanggungjawab sesuai peran dan fungsinya.

Upaya Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi dengan telah melakukan berbagai pencegahan salah satunya dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan publik, dilaksanakan penilaian kepatuhan di lingkungan Kementerian, Lembaga, Pemerintah provinsi, pemerintah Kabupaten/Kota, penilaian pemenuhan standar pelayanan dilakukan berpedoman pada kewenangan dalam pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Dalam undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman republic indonesia dalam pasal 1 ayat 3 dijelaskan bahwa Maladministrasi adalah sebuah perilaku/tindakan tetapi juga meliputi keputusan dan peristiwa yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk

kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Menurut Armstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2013), mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Kinerja dikatakan sebagai hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*).

Sedarmayanti (2007:310) dalam bukunya Manajemen Sumber daya manusia, kinerja merupakan hasil kerja dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi. Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *nonprofit oriented* yang dihasilkan dalam satu periode waktu.

Menurut Dwight Waldo (dalam Syaiful Sagala, 2016:19) organisasi adalah struktur hubungan-hubungan di antar orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu system administrasi. Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat.

Menurut Wibowo (2013:4) kinerja organisasi juga ditunjukkan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Sebuah organisasi instansi pemerintah merupakan sebuah Lembaga yang menjalankan roda pemerintahan dan melaksanakan pembangunan Sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik.

Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang tidak tercantum dalam Undang-Undang Dasar. Kelahirannya berdasarkan atas Undang-Undang dalam reangka pengawasan kinerja aparatur Negara dan pemerintahan serta menampung keluhan masyarakat. Oleh sebab itu, dalam system pemisahan kekuasaan Ombudsman dapat

dikategorikan sejajar dan tidak dibawah pengaruh kekuasaan lain. Dengan tugas dan fungsi itu keberadaan Ombudsman sangat vital dalam pemenuhan perlindungan dan kesejahteraan masyarakat sebagai bagian tujuan bernegara. Pada system pengawasan Ombudsman, partisipasi adalah prasyarat penting dan menjadi *mainstream* utama. Untuk mencapai tujuannya (mewujudkan *good governance*) Ombudsman di Indonesia bertugas antara lain mengupayakan partisipasi masyarakat dengan menciptakan keadaan yang kondusif bagi terwujudnya birokrasi sederhana yang bersih, pelayanan umum yang baik, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan professional termasuk proses peradilan yang independent dan *fair* sehingga dapat dijamin tidak akan ada keberpihakan.

Kinerja organisasi dapat dikatakan juga sebagai indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi, serta merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi. Menurut Lenvinne et. Al dalam Chaizi Nasucha (2004: 25) yang menjelaskan dalam mengukur kinerja sebuah organisasi publik harus memperhatikan tiga unsur, yaitu sebagai berikut: 1) *Responsiveness* adalah ukuran

kemampuan organisasi untuk mengenali tubuh kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan public sesuai kebetulan dan aspirasi masyarakat; 2) *Responsibility* yaitu kemampuan organisasi untuk mengatur sejauh mana pemberian layanan telah berjalan sesuai dengan standar serta prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi, baik secara implisit maupun eksplisit; 3) *Accountability* yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar kinerja organisasi publik dengan pelaksana yang menjadi dasar atau pedoman penyelenggaraan suatu kegiatan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban.

Tujuan Ombudsman Republik Indonesia menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2018 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu: 1) Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera; 2) Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme; 3) Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh

keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik; 4) Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi serta nepotisme; 5) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Fungsi Ombudsman RI menurut pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan hukum Milik Negara serta badan swasta atau perdeoangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Adapun tugas dari Ombudsman Republik Indonesia yang terdapat dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu: 1) Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public; 2) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan; 3) Menindaklanjuti laporan yang tercakup

dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman; 4) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public; 5) Membangun jaringan kerja; 6) Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan Lembaga negara atau Lembaga pemerintahan lainnya serta Lembaga kemasyarakatan dan perseorangan; 7) Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan 8) Melakukan tugas lain yang diberikan Undang-Undang.

Ada 10 substansi bentuk pelayanan yang diawasi oleh Ombudsman, yaitu: (1) penundaan berlarut; (2) penyalahgunaan wewenang; (3) berpihak; (4) tidak memberikan layanan; (5) permintaan uang, barang, dan jasa; (6) petugas pemberi layanan tidak kompeten; (7) tidak patut; (8) perlakuan diskriminasi; (9) konflik kepentingan, dan (10) penyimpangan produser.

Laporan pengaduan dapat juga disampaikan dengan cara sebagai berikut; 1) Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung dengan datang ke kantor Ombudsman RI atau perwakilan Ombudsman RI, 2) Surat yang menyatakan untuk melakukan pengaduan; 3) Jika memiliki email pengaduan dapat kirim ke email

Ombudsman RI; 4) Pengaduan dapat dilakukan secara daring (online) pada www.ombudsman.go.id menggunakan Formulir Pengaduan Online dan mengunggah dokumen yang persyaratan. Jikalau masih ada yang perlu dipertanyakan atau belum dimengerti dapat menghubungi nomor 137 dan 082137373737 (Ombudsman Republik Indonesia) dan 08112363737 (Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah kurang lebih selama 2 (dua) bulan. Lokasi dalam penelitian ini bertempat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan di Kompleks Plaza Alauddin Blok BB No. 17, Jl. Sultan Alauddin, Gn. Sari, Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan secara deskriptif.

Penelitian mengenai Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi selatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memerlukan informan yang mempunyai pemahaman berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan informasi yang akurat. Data penelitian ini dikumpul melalui observasi,

wawancara, dokumentasi, dan media review. Pengabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik lalu dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya dalam meningkatkan pelayanan publik yang sesuai dengan perundang-undangan dan penegakan hukum, diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara aktif mampu melaksanakan serta mengontrol tugas dari penyelenggaraan negara dan pemerintahan. Keberadaan Ombudsman di Indonesia yang tidak lepas dari keinginan untuk mengoptimalkan pengawasan terhadap pelayanan publik yang mengakomodasi partisipasi masyarakat. Dalam melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan publik di Sulawesi Selatan, maka Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan bekerja berlandaskan pada Undang-Undang yang berlaku. Apabila memperhatikan fungsi Ombudsman sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, maka Ombudsman merupakan salah satu unsur dalam sistem pengawasan di Indonesia yakni unsur pengawasan masyarakat. Untuk melihat kinerja Ombudsman RI

Perwakilan Sulawesi Selatan ini akan menggunakan pendapat Lenvine et. Al dalam Chazi Nasucha (2004: 25) yang menjelaskan dalam mengukur kinerja organisasi publik harus memperhatikan tiga unsur yaitu, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Pada pengukuran kinerja Ombudsman ini dapat dilihat dalam tugas Ombudsman Republik Indonesia yang terdapat dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dengan menggunakan tiga indikator pengukuran kinerja yaitu responsibilitas, responsivitas dan akuntabilitas untuk melihat kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

Responsivitas (*Responsiviness*)

Pada indikator ini mengacu kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam daya tanggap (*responsive*) atau kemampuan penyedia pelayanan terhadap permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat pelopor.

Dalam menerima laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan public, dimana pelapor yang datang ke Ombudsman awalnya melakukan registrasi yang akan dihadapkan langsung dengan Asisten Penerimaan dan Verifikasi laporan (PVL) sebagai penyimak, menanyakan, dan mengajukan pertanyaan terkait dugaan maladministrasi yang dilaporkan. Dalam hal ini, pelapor harus membawa syarat formil dan materil sebagai data dari pelapor. Setelah melakukan verifikasi laporan, kemudian Ombudsman melakukan pemeriksaan laporan, pemeriksaan dokumen, dilanjutkan dengan klarifikasi dan pemanggilan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan terkait dengan responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, maka didapatkan bahwa daya tanggap Ombudsman sejak menerima laporan, melakukan pemeriksaan sampai menindaklanjuti laporan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa terlihat saat ada masyarakat yang melakukan

pengaduan Ombudsman langsung tanggap baik dalam memberikan arahan, menerima laporan dan menindaklanjuti laporan sampai pada tahap penyelesaian laporan, sebagaimana yang diutarakan oleh Lenvine et.al (dalam Chaizi Nasucha, 2004: 25) responsivitas adalah ukuran kemampuan organisasi untuk mengenali tubuh kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan public sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan terkait dengan kemampuan Ombudsman dalam merespon keluhan ataupun yang menjadi permasalahan oleh masyarakat, Ombudsman sebagai lembaga pengawas public sudah menjalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ombudsman dalam merespon masyarakat yang melakukan pengaduan ke Ombudsman, bahwa pelapor pertama kali datang ke Ombudsman langsung di respon dan di tanggap serta dilakukan sesuai dengan ketentuan pada Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, sebagaimana yang dijabarkan oleh Dwiyanto (dalam Sudarmanto,

2014: 16) Responsivitas, dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan public yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, maka disimpulkan bahwa Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam daya tanggap/kemampuan menerima laporan, memeriksa laporan hingga sampai pada tahap penyelesaian laporan sudah baik dan tanggap karena sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Walaupun sosialisasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan seperti partisipasi masyarakat yang dilakukan ditahun sebelumnya belum maksimal dikarenakan ditengah waktu pandemi, namun Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan selalu mengupayakan dalam hal sosialisasi agar keluhan masyarakat terkait pelayanan public dapat sampai pada Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik.

Responsibilitas (*responsibility*)

Menurut Lenvine at.all (dalam Nasucha, 2004: 25) responsivitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip dan ketentuan administrasi yang benar dan telah ditetapkan. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan sebagai lembaga pengawas yang mampu mengenali kebutuhan masyarakat dalam maladministrasi yang terjadi di lingkup pelayanan public dimana Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik melakukan penyelesaian laporan pengaduan dari masyarakat. Dalam hal tersebut Ombudsman melaksanakan tugas yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa upaya pencegahan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan terkait upaya pencegahan maladministrasi yaitu ada dua bentuk, bentuk upaya pencegahan pertama yaitu pre-emptif yaitu bentuk pencegahan ini dilakukan

untuk menanamkan nilai dan norma kepada penerima layanan public dimaksudkan agar paham dan maladministrasi dapat dihindari. Sasaran bentuk upaya pencegahan ini yaitu masyarakat sebagai penerima pelayanan public. Upaya pencegahan tersebut seperti kegiatan partisipasi masyarakat. Bentuk upaya pencegahan maladministrasi kedua preventif, yaitu upaya pencegahan maladministrasi pelayanan public yang dilakukan agar pemberi layanan paham dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku. Sasaran dari bentuk upaya pencegahan ini yaitu instansi pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat. Namun dalam proses pelaksanaan menyelesaikan laporan maladministrasi ada beberapa factor yang menjadi penghambat Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan yaitu pertama, Sumber Daya Manusia (pegawai) Ombudsman yang masih terbatas. Kedua, minimnya anggaran yang dimiliki juga mempengaruhi sarana dan prasarana dalam menyelesaikan laporan pengaduan. Ketiga, yaitu jangkauan Provinsi Sulawesi selatan, dengan jarak yang begitu luas dan berpengaruh oleh kondisi geografis di tempat tersebut.

Hasil observasi peneliti dilapangan menunjukkan bahwa tanggungjawab Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi dapat dikatakan berjalan optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari kejelasan program dan ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian laporan serta upaya pencegahan Ombudsman yang dilakukan tahap demi tahap sesuai pada Peraturan Ombudsman Nomor 48 tahun 2020.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dari aspek Tanggungjawab dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi sudah dilakukan sesuai dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 tahun 2020 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Dalam hal ini Ombudsman melakukan upaya pencegahan dengan melibatkan masyarakat sebagai penerima pelayanan, ini menunjukkan bahwa Ombudsman sebagai lembaga pengawas sangat membutuhkan partisipasi masyarakat sebagai sinergitas agar program pencegahan dapat berjalan dengan maksimal. Walaupun dalam

proses pelaksanaannya terdapat factor penghambat Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan yaitu Sumber Daya Manusia (pegawai) Ombudsman yang masih terbatas serta minimnya anggaran yang dimiliki juga mempengaruhi sarana dan prasarana dalam menyelesaikan laporan pengaduan.

Akuntabilitas (*accountability*)

Menurut Lenvine at.all (dalam Nasucha, 2004: 25) akuntabilitas Yaitu suatu ukuran yang menunjukkan sebarapa besar kinerja organisasi publik dengan pelaksana yang menjadi dasar atau pedoman penyelenggaraan suatu kegiatan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban. Akuntabilitas sebagai salah satu prinsip *good corporate governance* berkaitan dengan pertanggungjawaban pimpinan atas keputusan dan hasil yang dicapai, sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggungjawab mengelola organisasi.

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi selatan sebagai lembaga public yang mempunyai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan amanat yang dilaksanakan serta perkembangan penyelesaian laporan, Akuntabilitas Ombudsman RI

Perwakilan Sulawesi Selatan merupakan bentuk pertanggungjawaban Ombudsman sebagai pemegang amanah untuk mempertanggungjawabkan, menyajikan dan melaporkan aktivitas dan hasil kerjanya.

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia bahwa adapun bentuk pertanggungjawaban Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan yaitu melalui dalam bentuk Laporan Triwulan yang disampaikan setiap 3 bulan sekali dan Laporan Tahunan yang disampaikan pada bulan pertama tahun berikutnya. Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan sebagai lembaga vertical menyampaikan laporan tersebut kepada Ombudsman Pusat. Kemudian Laporan Tahunan dari setiap Perwakilan di Indonesia akan di kelola dan di rangkum oleh Ombudsman Pusat serta Laporan tersebut akan disampaikan kepada Presiden dan DPR RI. Adapun bentuk pertanggungjawaban atas penanganan laporan kepada masyarakat yang melapor yaitu melalui Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan melalui website Tracking Ombudsman, namun laporan tersebut hanya dapat dilihat oleh masyarakat yang telah melakukan pengaduan. Adapun bentuk pertanggungjawaban oleh Ombudsman

RI Perwakilan Sulawesi Selatan kepada masyarakat umum yaitu media sosial, laporan bentuk tertulis tidak ada terkhusus ke masyarakat hanya saja laporan tahunan yang dikeluarkan ke publik yaitu Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi peneliti didapatkan menemukan bahwa bentuk pertanggungjawaban Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan yaitu dalam jenjang organisasi, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan melakukan laporan berkala kepada Ombudsman Pusat dan laporan tahunan di setiap Perwakilan akan dikelola oleh Ombudsman Pusat serta dirangkum dimana laporan tersebut akan disampaikan kepada Presiden dan DPR RI, kemudian laporan tersebut dikeluarkan Ombudsman Pusat dalam bentuk Laporan Tahunan Ombudsman Republic Indonesia yang dapat diakses melalui website resmi Ombudsman.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dapat dikatakan belum akuntabel dan belum maksimal terhadap transparansi, dikarenakan laporan yang disampaikan oleh Ombudsman Pusat melalui website Ombudsman Republik Indonesia hanya sebatas laporan umum, hal ini

dikarenakan tidak semua informasi dapat disebarluaskan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah jabarkan, maka dapat disimpulkan kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan di kota Makassar sebagai berikut: 1) Responsifitas (*responsiveness*), kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dari aspek responsivitas sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari daya tanggap Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam kejelasan pengurusan persyaratan dan dokumen serta kejelasan prosedur dan mekanisme pelayanan yang sudah sesuai dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan. Dalam hal responsivitas menindaklanjuti laporan masyarakat sudah berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan terhadap daya tanggap dalam capaian setiap laporan masyarakat yang ditindaklanjuti sesuai dengan aturan yang berlaku dan

proses penyelesaian laporan yang dikomunikasikan secara intens dengan pihak pelapor. Walaupun masih banyak masyarakat yang minim tentang keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan public dan dimana istilah “Ombudsman” masih terdengar asing di sebahagian masyarakat umum. 2) *Responsibilitas (Responsibility)*, kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dari aspek *responsibilitas* sudah berjalan optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari kejelasan dalam ketentuan yang berlaku serta mengikuti tahap demi tahap dalam penyelesaian laporan pengaduan yang sudah sesuai dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan. Akan tetapi Sumber Daya Manusia yang terbatas di Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan yang mendominasi pemberian pelayanan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat. Namun disisi lain dalam pelaksanaannya juga yang administratif serta membutuhkan waktu, sehingga menambah beban kerja para Asisten. 3) *Akuntabilitas (accountability)*, kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dari aspek

akuntabilitas dalam rangka penyelesaian laporan masyarakat belum akuntabel dan , karena laporan yang disampaikan oleh Ombudsman Pusat melalui website Ombudsman Republik Indonesia hanya sebatas laporan umum, hal ini dikarenakan tidak semua informasi dapat disebarluaskan kepada masyarakat umum.

Berdasarkan kesimpulan pada bagian sebelumnya, maka penulis mengajukan beberapa saran terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan pada penyelesaian laporan masyarakat sebagai berikut: 1) Kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam melaksanakan tugas perlu adanya peningkatan intensitas sosialisasi sampai kepada masyarakat yang jauh dari Kota Makassar agar seluruh masyarakat lebih mengetahui dan memahami keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan public. 2) Kepada Pemerintah diharapkan dapat menambahkan Sumber Daya Manusia (SDM) sesuai dengan kebutuhan dari tiap perwakilan Ombudsman yang ada di daerah, terutama yang ada di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, dan menambah

fasilitas pendukung kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. 3) Disarankan kepada masyarakat agar dapat mengikuti sosialisasi yang diberikan oleh pihak Ombudsman baik itu sosialisasi secara langsung maupun dari media social. Sehingga masyarakat mengetahui fasilitas negatra yang diberikan untuk masyarakat guna peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Febiana Nida. 2013. Pengertian, Ciri-ciri, Unsur-unsur, dan Teori Organisasi. Universitas Gunadarma. Yogyakarta.
- Gunarso (2001). Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai KPP Pratama Jakarta Matraman. Tesis. Jakarta.
- Irson Sitorus, T. Y., & Hariani, D. (2019). Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penyelesaian Laporan Masyarakat. Jurnal Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. 8(2).
- Marbun , Fibrisio H. (2016). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat Kota Pekanbaru. JOM FISIP, 3(2).
- Nasucha, Chaizi. 2004. Reformasi Administrasi Publik, Teori dan Praktik. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Widiasarana.
- Novia sari, Ria. 2016. Efektivitas Ombudsman republic Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam menyelesaikan laporan masyarakat dibidang pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Riau tahun 2013-2014. JOM Fakultas Hukum, 3(2).
- Putri , K. (2017). Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru). JOM FISIP, 4(1), 2-4.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal). Pustaka Pelajar. Hal: 2. Yogyakarta.
- Ruky, Ahmad. 2002. Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sagala, Syaiful. 2016. Memahami Organisasi Pendidikan, budaya dan reinventing, organisasi Pendidikan. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sedarmayanti. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung; Refika Aditama.
- Sudarmanto. 2014. Kinerja dan Pengembanagan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wibowo. 2013. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.