

## STRATEGI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI SELATAN DALAM MENDORONG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAPORAN MASYARAKAT

### *THE STRATEGY OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA REPRESENTATIVE OF SOUTH SULAWESI PROVINCE IN ENCOURAGING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES THROUGH COMMUNITY REPORTS*

Muhammad Chandra Febrianto<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Makassar  
email: muhchandrafeb@gmail.com

#### Abstrak

Ombudsman merupakan suatu lembaga eksternal pemerintah yang dibentuk untuk mengawasi jalannya pelayanan publik di Indonesia. Dalam menjalankan tugasnya yaitu menerima laporan masyarakat dan melakukan pencegahan maladministrasi, terjadi fenomena sebaran laporan masyarakat yang didominasi oleh masyarakat perkotaan dan hasil dari penilaian kepatuhan yang merupakan salah satu bentuk pencegahan maladministrasi sangat didominasi oleh predikat kuning khususnya di Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi kebijakan yang harus dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam mendorong kualitas pelayanan publik melalui laporan masyarakat. Pendekatan dalam penelitian ini ialah kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan studi pustaka yang nantinya akan dapat ditarik kesimpulan atas permasalahan yang ada. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan dilihat dari model implementasi kebijakan oleh Edward III terkendala pada bagian komunikasi yang kurang, sumber daya manusia dan anggaran yang terbatas serta beberapa mekanisme yang menyulitkan dalam pengambilan keputusan sehingga mempengaruhi sebaran laporan masyarakat di Sulawesi Selatan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik; Ombudsman; Strategi; Laporan Masyarakat.

#### Abstract

*The Ombudsman is an external government agency established to oversee the running of public services in Indonesia. In carrying out its duties, namely receiving community reports and preventing maladministration, there is a phenomenon of distribution of community reports dominated by urban communities and the results of compliance assessments which are a form of maladministration prevention are dominated by yellow predicates, especially in the South Sulawesi Representative Ombudsman. This study aims to formulate a policy strategy that must be carried out by the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of South Sulawesi Province in encouraging the quality of public services through community reports. The approach in this research is qualitative with data collection techniques, namely interviews, observations and literature studies which will later be able to draw conclusions on existing problems. The results of the study show that the strategy carried out by the South Sulawesi Representative Ombudsman seen from the policy implementation model by Edward III is constrained by lack of communication, limited human resources and budget as well as several mechanisms that make it difficult to make decisions that affect the distribution of community reports in South Sulawesi.*

**Keywords:** Public Service; Ombudsman; Strategy; Community Report.

## PENDAHULUAN

Amanat Undang-Undang Dasar 1945 didalam batang tubuhnya sesuai yang termuat pada pasal 34 ayat (3) menyebutkan bahwa negara memiliki kewajiban untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar serta bertanggung jawab dalam menyediakan segala fasilitas umum dan kesehatan bagi setiap warganya. Melalui amanat tersebut pemerintah maupun sektor swasta sebagai perpanjangan tangan negara sebagai penyelenggara pelayanan publik terus berupaya dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat agar segala aspek kebutuhannya dapat terpenuhi.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah pun dalam memperbaiki pelayanan publik yang ada di Indonesia sudah dilakukan sejak lama, terhitung sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, kemudian adanya Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Kemudian, diterbitkannya Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Selanjutnya Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Wakhid, 2017). Dan terakhir sebagai bentuk keseriusan pemerintah dalam memperbaiki

pelayanan publik dapat dilihat dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan jawaban atau suatu bentuk upaya agar dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang ini juga menjadi dasar para penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik dengan kualitas terbaik untuk memenuhi segala tuntutan masyarakat dan diharapkan masyarakat menjadi sejahtera.

Pelayanan publik memiliki keterkaitan erat dengan konsep *good governance* (Afrisal & Sahabuddin, 2022). Hal ini dikarenakan esensi dari *good governance* sendiri dicirikan dengan pelayanan publik yang baik (Maryam, 2016). Menurut Widanti (2022) *good governance* muncul sebagai akibat adanya kesalahan/buruknya pemerintah dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan (*poor governance*), seperti: pertama, sulitnya dilakukan pengawasan sebagai akibat dari dimensi kekuasaan oleh satu pihak kepada pihak lainnya; kedua banyak terjadinya praktik KKN; dan ketiga, kinerja dari aparatur dalam pelayanan publik yang rendah. Hal tersebut membuat pemerintah mulai berkomitmen untuk menjadikan *good governance* sebagai landasan, dasar atau pondasi bagi

penyelenggaraan pemerintahan (Handayani & Nur, 2019).

Pemerintah dalam upaya mewujudkan *good governance* membuat lembaga pengawasan APIP (Aparat Pengawas Internal Pemerintah) yang tentu bertujuan untuk mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan publik, memastikan implementasi dari segala perencanaan sesuai dengan target yang ingin dicapai. Walaupun lembaga tersebut telah berupaya agar dapat melaksanakan tugasnya se-baik dan se-profesional apapun dalam mewujudkan *good governance*, tetap saja implementasinya tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Lembaga yang bertugas sebagai pengawas tersebut tidak berjalan dengan begitu efektif sehingga diperlukan pembentukan lembaga pengawasan yang dapat melibatkan partisipasi masyarakat (Nugraha, 2021).

Ombudsman merupakan sebuah lembaga yang didirikan oleh pemerintah sebagai bentuk pengawasan terhadap pelayanan publik yang bersifat independen tanpa campur tangan kuasa lainnya atau dengan kata lain merupakan lembaga pengawas eksternal pemerintah melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 yang kemudian disempurnakan dan diganti menjadi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman belum begitu tampak

dipermukaan. Dibuktikan dengan laporan dari indeks persepsi maladministrasi pada tahun 2019 yang diadakan oleh Ombudsman RI, dari responden yang tersebar di seluruh Indonesia, sebanyak 65,38% responden tidak mengetahui arti kata Ombudsman dan hanya 34,62% yang tahu akan arti kata Ombudsman, dan sebesar 68,75% dari responden yang tidak mengetahui arti kata maladministrasi dan hanya sebesar 31,25% yang tahu arti kata maladministrasi (Ombudsman RI, 2019).

Lebih lanjut, Dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, salah satu tugas dari Ombudsman yaitu menerima, memeriksa, menindaklanjuti ataupun melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap laporan atau konsultasi dari masyarakat yang dirincikan dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia. Selain itu, dalam membantu peningkatan kualitas pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman juga ditugaskan untuk melakukan penilaian kepatuhan yang dituangkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 175 Tahun 2022 tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022.

Sesuai yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di

provinsi atau kabupaten/kota sebagai upaya memperlancar kinerja Ombudsman di daerah, salah satunya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan. Berikut merupakan laporan masyarakat yang masuk dan hasil nilai kepatuhan yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan.

**Tabel 1. Perbandingan Jumlah Penduduk, Jumlah Pelapor dan Hasil Penilaian Kepatuhan Kabupaten/Kota di Sulawesi Selatan**

No	Kab/Kota	Jumlah Penduduk (Jiwa)		Jumlah Pelapor		Penilaian Kepatuhan	
		2022	2021	2022	2021	2022	2021
1	Makassar	1.427.619	114	137	76,82	80,1	
2	Bone	806.750	5	10	75,08	74,84	
3	Gowa	773.315	22	28	65,37	79,62	
4	Bulukumba	440.090	10	9	87,83	62,85	
5	Pinrang	407.371	8	3	77,65	84,28	
6	Jeneponto	405.508	10	9	52,99	55,46	
7	Maros	396.924	4	11	68,01	70,37	
8	Wajo	379.396	4	1	53,89	73,06	
9	Luwu	367.454	4	6	58,34	47,43	
10	Pangkajene dan Kepulauan	348.230	3	7	78,21	77,43	
11	Luwu Utara	325.052	0	4	85,89	74,78	
12	Sidenreng Rappang	323.194	3	4	51,02	59,62	
13	Luwu Timur	300.511	1	0	67,09	72,25	
14	Takalar	302.695	9	16	70,91	56,75	
15	Tana Toraja	285.179	3	1	31,97	59,06	
16	Toraja Utara	264.145	3	0	64,52	68,93	
17	Sinjai	261.366	2	2	71,63	60,66	
18	Soppeng	235.574	0	0	74,19	80,64	
19	Enrekang	227.520	2	0	82,62	59,91	
20	Bantaeng	197.886	4	5	59,32	61,18	
21	Palopo	187.331	6	2	76,63	61,2	
22	Barru	185.525	3	2	61,12	58,71	
23	Pare-pare	152.922	3	10	71,59	77,36	
24	Kepulauan Selayar	137.974	2	0	45,68	77,67	

**Sumber:** (BPS Sulsel, 2023), (Ombudsman RI, 2021), (Ombudsman RI, 2022)

Berdasarkan Hasil penilaian kepatuhan pemerintah daerah, sangat didominasi predikat kuning. Hal tersebut menunjukkan kualitas dari pelayanan daerah belum menunjukkan angka yang baik. Selain itu fenomena dari jumlah laporan masyarakat menunjukkan jumlah yang begitu dinamis. Laporan masyarakat banyak didominasi dari daerah sekitar ibukota provinsi yaitu Kota Makassar. Sangat sedikit untuk daerah yang jauh dari pusat provinsi, hanya hitungan jari. Padahal bentuk maladministrasi yang paling banyak dilaporkan ialah penundaan berlarut yang berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan (Ombudsman RI, 2022). Walaupun juga tak dapat dipungkiri bahwa jumlah penduduk turut mempengaruhi jumlah laporan tersebut.

Dari hasil pemaparan tersebut, penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji lebih dalam dan melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi sehingga persebaran laporan masyarakat sangat didominasi disekitaran ibukota provinsi dan hasil penilaian kepatuhan sangat didominasi predikat kuning. Nantinya hasil dari penelitian ini berupa saran dan rekomendasi kebijakan yang ditujukan kepada instansi penyelenggara yaitu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan yang kiranya dapat menjadi suatu bentuk pemecahan masalah yang terjadi

dengan tetap memperhatikan seberapa besar kemungkinan saran atau rekomendasi tersebut dapat dijalankan.

## KAJIAN LITERATUR

Menurut Kurniawan (Handayani & Nur, 2019), definisi dari pelayanan publik ialah “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Sedangkan menurut Sinambela (Siburian, Lukman, & Kurniawati, 2020) menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Robert Eyestone, kebijakan publik didefinisikan sebagai “hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya”. Menurut Thomas R. Dye, “kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan dan tidak lakukan”. Menurut Richard Rose, kebijakan publik bukan hanya merupakan suatu keputusan tersendiri, melainkan serangkaian kegiatan yang mempunyai hubungan dan konsekuensi bagi kelompok yang bersangkutan (Winarno, 2012).

Menurut Van Meter dan Van Horn, implementasi kebijakan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, pemerintah maupun swasta yang ditujukan untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan yang ditetapkan sebelumnya. Menurut Grindle, implementasi dapat diartikan sebagai upaya untuk mempermudah pencapaian dari tujuan yang hendak dicapai (Winarno, 2012).

Implementasi dari kebijakan memiliki beberapa model sehingga menjadi patokan dalam pelaksanaannya, salah satunya ada model implementasi yang diusung oleh George C. Edwards. Menurut Edwards terdapat faktor atau variabel krusial yang bekerja secara simultan dan saling berinteraksi dalam mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu: komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi (Nawawi, 2009).

Adapun aturan pemerintah yang kiranya terkait dengan penelitian ini yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia dan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 175 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 yang menambah

jumlah variabel penilaiannya. Sehingga banyak dari instansi pada penilaian kepatuhan tahun 2022.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang didasarkan pada pengkajian dan pengumpulan dari fenomena-fenomena sosial yang terjadi sehingga dapat dijabarkan dan dideskripsikan. Lokus dalam penelitian ini yaitu pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan sebagai instansi penyelenggara tugas menerima laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dan melakukan penilaian kepatuhan sebagai bentuk upaya pencegahan maladministrasi.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder yang diperoleh dari beberapa metode yang umumnya digunakan dalam pendekatan kualitatif ini ialah wawancara (*interview*), Pengamatan (observasi) dan studi kepustakaan. Pada metode wawancara, Peneliti menggunakan teknik *snowball sampling* yaitu dengan menetapkan beberapa informan awal atau kunci yang berasal dari pihak Ombudsman dan nantinya dapat membuka akses kepada informan lainnya hingga menjawab keseluruhan pertanyaan penelitian. Dalam melakukan observasi, dilakukan pada kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dan juga diperoleh

dari kegiatan, program, ataupun dari pelaksanaan tupoksinya. Sedangkan studi pustaka yang digunakan pada penelitian ini bersumber dari orang lain atau dokumen-dokumen terkait seperti dari buku, aturan-aturan dan jurnal penelitian yang sesuai dengan objek pembahasan dalam penelitian.

Setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul, maka dilakukan validasi data berupa triangulasi data yang sekaligus dapat menguji kredibilitas dari data yang diperoleh. Terdapat tiga triangulasi dalam menguji kredibilitas data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode dan triangulasi waktu. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis melalui reduksi data yaitu memilah dan memilah informasi penting yang kiranya berhubungan dengan topik dan pembahasan penelitian sehingga akan nampak fokus perhatiannya. Setelah data-data pokok dikumpulkan, langkah selanjutnya ialah menyajikan data secara sistematis dan sederhana baik berupa narasi, tabel, bagan, pola dan sebagainya sehingga dapat dengan mudah dipahami. kemudian dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan data faktual yang terjadi dilapangan dan disertai dengan bukti-bukti yang mendukung penarikan kesimpulan sehingga hasil dari penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

## HASIL PENELITIAN

adapun informan yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

**Tabel 2. Informan dalam Penelitian**

No	Nama	Posisi	Keterangan
1	Amri Syam	BPP Perwakilan	Informan 1
2	Arwifan Arsyad	Pengelola TI	Informan 2
3	Herwin Gunawan	Asisten Riksa	Informan 3
4	Fajar Sidiq	Asisten Pencegahan	Informan 4
5	A. Puji Dian Lestari	Asisten PVL	Informan 5
6	Edi Jumawal	Masyarakat yang terlibat di PVL OTS	Informan 6
7	Paulina	Masyarakat yang terlibat di PVL OTS	Informan 7
8	Azis DG Kulle	Masyarakat yang terlibat di PVL OTS	Informan 8
9	Parmi	Masyarakat yang pernah melapor	Informan 9
10	Muh. Akbar	Masyarakat yang pernah melapor	Informan 10
11	dr. Al Adeka Misbah	Masyarakat yang terlibat penilaian kepatuhan	Informan 11
12	H. Nukhrawi Nawir	Masyarakat yang terlibat kajian tahunan	Informan 12

### Karakteristik Sumber Data

Pada tabel nomor 2 tertera bahwa terdapat 5 orang informan yang berasal dari pihak Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan, yaitu BPP Perwakilan, Pengelola TI Perwakilan, Asisten Pemeriksaan, Asisten Pencegahan dan Asisten PVL. Kemudian terdapat 7 orang masyarakat yang masing-masing pernah berurusan dengan ketiga bagian di Ombudsman Perwakilan. Terdapat 3 orang yang pernah berurusan dengan bagian PVI, 2 orang dengan bagian pemeriksaan dan 2 orang dengan bagian pencegahan.

### Communication (Komunikasi)

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak Ombudsman, secara keseluruhan komunikasi yang dilakukan

oleh pihak Ombudsman kepada masyarakat masih terbilang kurang dan belum maksimal, hal ini dikarenakan anggaran yang terbatas dan sumber daya manusia juga belum mencukupi. Adapun sosialisasi dilakukan baik secara langsung melalui kegiatan PVL *On The Spot*, pada saat turun lapangan dan melalui media *online* yang tersedia.

Adapun pernyataan yang disampaikan oleh Pengelola TI Perwakilan mengenai tanggungjawabnya terkait dengan media *online* bahwa:

“Sesuai dengan tupoksi saya sebagai Pengelola TI, selain menangani soal data yang ada di perwakilan, saya juga bertanggungjawab atas media sosial dari Ombudsman Perwakilan. Jadi saya fokus menyebar luaskan informasi melalui media-media *online* yang ada”.

Selain itu Pengelola TI juga menyampaikan mengenai konsistensi dari penyampaian sosialisasi melalui media *online* sebagai tanggungjawabnya.

“Kalau menurut saya masih kurang ya, saya maunya target sebenarnya dalam seminggu itu bisa kita hasilkan konten publikasi itu bisa 4-5 konten dalam seminggu namun yang ada tim masih terbatas, SDM masih terbatas. Jadi mungkin dalam seminggu cuma 1 atau 2 konten”.

Dari media *online* yang digunakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, *instagram* dan *facebook* merupakan media yang aktif dalam mengunggah konten terkait dengan sosialisasi dan laporan kegiatan yang

dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan. Media *online* yaitu *youtube*, menampilkan sosialisasi dan kegiatan yang dilakukan, namun sangat jarang mengunggah video. Sedangkan *website*, fokus untuk tempat konsultasi atau melapor yang akan diarahkan kepada *whatsapp* Ombudsman perwakilan dan juga dapat mengarahkan ke *instagram*, *facebook* dan *youtube*.

Adapun pernyataannya dari NN bahwa:

“Kalau menurut saya kiranya Ombudsman lebih meningkatkan lagi upaya sosialisasinya, karena yang saya lihat juga kalau orang tidak ada masalahnya pasti tidak tahu tentang keberadaan Ombudsman. Beda dengan semacam pengusaha atau pejabat begitu. Ada juga karena yang jauh misalnya dari Kota Makassar pasti enggan untuk melapor dan semacamnya karena terkendala biaya atau mereka anggap prosesnya ribet belum lagi ditambah pendidikan yang rendah. Jadi kiranya disosialisasikan lagi tentang tupoksi-tupoksi dari Ombudsman terutama dimedia-media *Online*”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Asisten PVL, kegiatan PVL *On The Spot* juga dapat dikatakan belum maksimal dalam menerima laporan dan konsultasi, sehingga lebih mengarahkan kepada sosialisasi. Adapun pernyataannya yaitu:

“Jadi PVL *On The Spot* sendiri yang kita harapkan memang bisa menjadi sarana untuk sosialisasi juga. Agar masyarakat bisa melihat rupanya ada Ombudsman dan apa sih Ombudsman. Karena dalam kegiatan PVL *On The Spot* bukan hanya

proses menerima laporan maupun konsultasi. Tapi di dalamnya juga dilakukan proses-proses sosialisasi. Entah itu melalui penyebaran brosur, penyampaian mekanisme, termasuk juga mekanisme pelaporan, termasuk juga penyampaian mengenai tugas Ombudsman kepada masyarakat yang ada di lokasi pelaksanaan PVL *On The Spot*. Kalau untuk laporan dan konsultasi mungkin di kegiatan PVL *On The Spot* dari sisi jumlah itu untuk saat ini bisa dibilang belum maksimal. Jadi kalau konsultasi atau mungkin laporan ada tapi tidak begitu maksimal pun yang dapat dilakukan mungkin lebih kepada sosialisasi. Itu yang lebih banyak dilakukan. Sosialisasi melalui penyebaran brosur, kemudian diskusi singkat atau mungkin dengan masyarakat yang ada di situ. Kemudian untuk kegiatan PVL *On The Spot* sendiri itu pada awalnya dilakukan di di instansi pelayanan publik. Namun kemudian di beberapa tahun terakhir itu (1-2 tahun terakhir) itu kita sudah lakukan juga ketika ada kegiatan. Sehingga lebih banyak masyarakat yang datang atau bisa kita jangkau. Karena kalau di instansi penyelenggara kan hanya masyarakat yang datang ke instansi itu, yang jelas pasti jumlahnya terbatas. Kalau untuk di *event* kan lebih luas masyarakat yang datang. Kalau di penyelenggara kan hanya pengakses pelayanan yang ada pada saat itu juga yang bisa diakses. dan itu juga dari sini, jumlah belum dapat dipastikan juga berapa jumlahnya”.

Adapun hasil observasi yang dilakukan pada salah satu kegiatan PVL *On The Spot* menunjukkan bahwa kegiatannya dilakukan bersamaan dengan kegiatan Sosialisasi dan Diskusi Publik pada tanggal 5 Juni 2023 di Gedung Serbaguna Kabupaten Takalar yang didalamnya terlibat anggota DPR RI, Ombudsman RI, anggota DPRD Provinsi

Sulawesi Selatan, Ombudsman Sulawesi Selatan, anggota DPRD Kabupaten Takalar dan dihadiri oleh masyarakat sekitar. Walaupun dengan undangan yang terbatas, namun masyarakat sangat berantusias dalam menyampaikan dugaan maladministrasi yang dirasakan.

Peneliti juga melakukan studi pustaka terkait dengan kesesuaian kegiatan PVL *On The Spot* dengan aturan yang menjadi dasar pada kegiatan PVL *On The Spot* itu sendiri. Tugas dari PVL *On The Spot* merupakan tanggung jawab dari Keasisten PVL yang tercantum pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia Pasal 129 bagian (C) yang dirincikan pada *Term Of Reference* (TOR) Penerimaan dan Verifikasi Laporan Masyarakat *On The Spot* Tahun 2019, Nota Dinas Nomor 44/PV.04/V/2019 Ombudsman Republik Indonesia dan Nota Dinas Nomor 22/PV.04/II/2020 Ombudsman Republik Indonesia yang berisi mengenai panduan kegiatan keasistenan PVL di Perwakilan Ombudsman RI. Dalam aturan tersebut dijelaskan bahwa kegiatan PVL *On The Spot* dilaksanakan dengan prinsip *Low Budget High Impact*, sehingga kegiatannya dilakukan seefektif dan seefisien mungkin .

Adapun dalam Nota Dinas Nomor 44/PV.04/V/2019 Ombudsman Republik Indonesia berisi mengenai indikator kinerja dari kegiatan PVL *On The Spot* tersebut yaitu dari seberapa banyak jumlah akses masyarakat dalam kegiatan tersebut. Kemudian dalam penentuan lokasi atau titik diadakannya PVL *On The Spot* harus terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik agar mendapat dukungan untuk kegiatan tersebut. Anggaran dalam kegiatan PVL *On The Spot* juga terbatas sehingga hanya dilakukan disekitaran ibukota provinsi.

Selanjutnya dari sisi masyarakat, sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman terbilang masih kurang. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada 7 orang yang pernah berurusan dari masing-masing bidang (Pemeriksaan, Pencegahan dan PVL) yang ada di Ombudsman, hanya 1 orang yang benar-benar mengetahui mengenai Ombudsman, yaitu masyarakat yang berurusan dibidang Pencegahan pada kegiatan kajian tahunan. Adapun pernyataan NN, yaitu:

“Kalau itu saya sudah tahu. Sudah beberapa kali juga berurusan dengan Ombudsman. Kalau keluarga dan tetangga kompleks saya itu tahu tentang Ombudsman, kami sering kalau lagi ngumpul kadang juga membahas mengenai Ombudsman. Disisi lain juga karena kompleks saya latar belakang pendidikannya juga tinggi-tinggi”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada salah satu masyarakat

yang pernah terlibat dalam penilaian kepatuhan dan juga merupakan salah seorang pemberi layanan, terkait dengan komunikasi yang dilakukan oleh Ombudsman, AAM menyatakan bahwa:

“Iya saya tahu tentang Ombudsman, tapi untuk lebih detailnya saya sudah lupa, hanya ketika tim pihak Ombudsman datang untuk melakukan penilaian kepatuhan, disitu saya 15 menit sebelumnya baru belajar mengenai Ombudsman. Apa yang dia kerjakan tidak terlalu familiar bagi sebageian orang. Jujur tidak karena sebelumnya memang belum pernah berurusan dengan Ombudsman”.

### **Resource (Sumber Daya)**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak Ombudsman, semuanya mengeluhkan tentang sumber daya manusia dan anggaran yang ada diperwakilan sangat kurang sehingga terhambat juga dalam melakukan berbagai aktivitas. Hasil wawancara dengan BPP Perwakilan menyatakan bahwa:

“Anggaran yang masih sampai saat ini sebenarnya di level kita itu masih belum ideal ya untuk suatu perwakilan karena secara bukan hanya di sulsel, semua perwakilan itu dan ombudsman sendiri anggarannya itu masih boleh dikata belum cukup ya, saya tidak bisa bilang kurang tapi belum cukup. Tapi dari apa anggaran yang kita dapat, yang kita dikasih itu dari situ kita cari strategi, solusi supaya bagaimana dengan anggaran yang terbatas ini kita bisa tetap menjalankan tugas dan fungsi ombudsman jadi dimaksimalkan gitu, dengan anggaran yang ada jadi dimanfaatkan”.

Kemudian hasil wawancara dengan Asisten Pemeriksaan juga mengatakan bahwa dari banyaknya laporan yang masuk jika dibandingkan dengan jumlah Asisten Pemeriksaan, maka mereka harus kerja berat, belum lagi dengan anggaran yang terbatas, kegiatan-kegiatan lapang juga ikut dibatasi.

Berikut merupakan penyataannya:

“Mengenai anggaran itu sebenarnya masalah setiap perwakilan. Untuk SDM jelas, di Riksa menangani sekitar 200-an laporan setiap tahun dengan kondisi anggota Riksa 7 orang, sehingga memang kontrol kualitas baku mutu waktunya kita ada yang pasti lewat dari baku mutu yang harusnya diselesaikan laporan itu. Betul, kendala SDM juga dirasakan di tim pemeriksaan, dengan 7 orang menangani 200 laporan, 200 kasus itu relatif sangat berat, sehingga memang tantangannya. Nah kalau anggaran, anggaran selama ini bahwa itu kendala, namun di Riksa selain melakukan klarifikasi langsung ke tempat yang dituju, kita bisa melakukan pemanggilan terlapor ataupun pihak terkait, sehingga ketika mungkin sudah terkendala dengan anggaran, khususnya di akhir-akhir tahun, maka kita optimalkan pemanggilan si terlapor atau si pihak terkait”.

Pada bidang pencegahan juga mengeluhkan hal yang sama, sehingga menghambat kegiatan yang hendak dilakukan, Asisten Pencegahan menyatakan bahwa:

“Yah tentu ini kita kurang dalam SDM dan anggaran, misalnya saja kajian tahunan yang diadakan oleh Ombudsman Perwakilan, itu hanya terlaksana kegiatannya 2 kali, belum lagi kalau ada kajian cepat (*Rapid Acces*) yang harus secara cepat dilakukan,

biasanya 1-2 minggu, sementara anggaran sangat terbatas, itu sangat menyulitkan. Belum lagi ranah dari pelayanan publik itu yang begitu luas. Misalnya kemarin saya mengurus perpanjangan SIM, nah ternyata saya lihat disitu ada oknum yang melakukan maladministrasi yaitu pungli dan tidak sesuai dengan prosedur. Lantas bagaimana dengan pelayanan-pelayanan lain, sangat rentan tentunya”.

Setelah melakukan studi pustaka pada Surat Keputusan Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 0001. 27 Tahun 2023 tentang Struktur Organisasi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan, keseluruhan dari sumber daya manusia yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan berjumlah 23 orang yaitu 1 orang sebagai Kepala Perwakilan, 5 orang ASN, 7 orang bagian Pemeriksaan, 2 orang bagian Pencegahan, 3 orang bagian Penerimaan dan Verifikasi Laporan, serta 5 orang sebagai Tenaga Pendukung.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada 7 orang masyarakat, terkait dengan ketersediaan media-media yang dapat digunakan untuk melaporkan dugaan maladministrasi ke Ombudsman hanya 2 orang yang benar-benar mengetahui melalui *online* dan datang langsung ke kantor, 3 orang hanya sebatas tahu melalui media *online* dan datang langsung dari kegiatan sosialisasi, 1 orang hanya mengetahui dengan cara datang ke kantor dan 1 orang malahan tidak mengetahui

sama sekali. Adapun pernyataan dari MA selaku masyarakat yaitu: “Kebetulan saya melapor kemarin dengan cara ke kantor Ombudsman langsung dan komunikasi seterusnya melalui via telepon”. Adapun pernyataan serupa dari NN yaitu: “Setahu saya itu bisa datang langsung ke kantor Ombudsman dan juga lewat media-media yang disediakan oleh Ombudsman”.

Sedangkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat yang pernah melapor ke Ombudsman, hanya mengetahui cara melapor dengan datang langsung ke Ombudsman. Adapun pernyataan P, bahwa:

“Saya kemarin hanya melapor dengan datang langsung ke kantornya dengan teman saya”. Dan pernyataan oleh AAM selaku masyarakat dan penyelenggara pelayanan yang tidak mengetahui sama sekali mengenai media yang dapat digunakan untuk melaporkan dugaan maladministrasi. Adapun pernyataannya yaitu: “Saya kurang tahu soal itu”.

Selain dari ketersediaan media yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam mengajukan laporan atas dugaan maladministrasi, dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada 7 orang masyarakat, hanya 1 orang yang kiranya belum mengetahui peranannya dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik sesuai yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Bagian Ketiga, Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat di Pasal 18 bagian (b) yang berbunyi “Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan”. Adapun Pernyataan dari P, bahwa:

“Sebenarnya banyak kejadian-kejadian maladministrasi yang dialami oleh masyarakat disini, cuman karena kami orangnya tidak mampu jadi takut juga untuk melapor. Kemarin ketika dihubungi oleh pihak Ombudsman bahwa akan dikunjungi, saya merasa takut, saya kira ada polisi yang akan jemput begitu”.

#### ***Disposition (Sikap Pelaksana)***

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pihak Ombudsman, semuanya merasa bahwa telah menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang ada. Namun dalam pelaksanaannya tidak lepas dari kendala-kendala yang muncul dilapangan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Pengelola TI, kendala yang kiranya dialami dalam menjalankan tupoksinya ialah menyangkut mengenai SDM yang kurang. Pengelola TI dalam menjalankan tupoksinya hanya seorang diri. Pengelola TI bertanggungjawab dalam mengelola informasi dan media sosial Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan. Adapun pernyataannya, yaitu: “Selama ini kendalanya sebenarnya masalah SDM sih ini, kan biasanya itu harusnya ada tim ya, cuman yang untuk mengelola TI ini sementara masih saya sendiri”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Asisten Pencegahan, sesuai dengan tupoksinya, kegiatan kajian tahunan dan penilaian kepatuhan yang dirasa sudah lumayan bagus pelaksanaannya, adapun tugas-tugas lain kiranya masih tergolong kurang dalam implementasinya. Adapun pernyataannya yaitu:

“Kalau dari saya untuk bidang pencegahan sendiri yang selama ini diperwakilan sebenarnya baru kepatuhan lah yang atau survei penyelenggaraan pelayan publik yang sudah lumayan bagus dijalankan. Tapi kalau yang membangun jaringan, memperluas jejaring, tingkat partisipasi masyarakat dan bagaimana kemudian melakukan pencegahan maladministrasi itu masih sangat kurang”.

Lebih lanjut dijelaskan penyebab atau kendala dari implementasi tupoksi Asisten Pencegahan yaitu:

“Ini sebenarnya terjadi karena mungkin yang pertama faktornya adalah SDM yang sangat terbatas. Kemudian kebijakan dalam bentuk peraturan-peraturan Ombudsman terkait dengan upaya pencegahan maladministrasi itu masih tergolong baru. Artinya peraturan itu ada, mungkin hitungan satu tahun atau dua tahun lalu dibuat. Jadi untuk mengimplementasikan kebawah itu dalam bentuk kegiatan program-program itu sangat terbatas sekali. Dan mungkin ada hal-hal yang lain yang harusnya sudah bisa dijalankan tapi tidak dijalankan”.

Adapun pernyataan dari Asisten Pemeriksaan bahwa:

“Untuk kaitan antara nilai kepatuhan dan sebaran laporan, memang sebenarnya

kalau kita melihat fenomena pelayanan publik, ada namanya fenomena fatamorgana pelayanan publik, bahwa pelayanan publik yang kurang aduannya belum tentu mencerminkan pelayanan publik itu sudah bagus, bisa jadi akses orang untuk mengadu itu yang tidak ada. Pun hal sebaliknya bahwa bisa jadi pelayanan publik yang nilai kepatuhan atau pelayanan publiknya dianggap bagus, belum tentu itu tidak lepas dari aduan, bisa jadi banyak aduannya malah. Contoh misalnya instansi-instansi vertikal banyak sekali diadukan, padahal kita lihat standarisasi untuk instansi vertikal biasanya lebih baik dibanding pemda-pemda. Nah, ini karena ekspektasi masyarakat yang kemudian lebih besar lagi. Nah, kaitannya dengan 3 kabupaten/kota yang kemudian masih mendominasi, ini mungkin yang sementara kami juga susun strateginya untuk kemudian bagaimana memasifkan laporan atau minimal memasifkan sosialisasi ke masyarakat masyarakat di luar 3 kabupaten/kota yang ada di Sulsel, yaitu Makassar, Gowa dan Maros”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan AAM selaku masyarakat yang terlibat penilaian kepatuhan, menyatakan bahwa kegiatan tersebut terkesan menyeramkan dan dilakukan secara tiba-tiba. Adapun pernyataannya yaitu:

“Saya itu hari diberitahukan secara tiba-tiba bahwa akan ada pihak Ombudsman yang datang untuk wawancara penilaian kepatuhan dan disitu saya langsung panik, kesannya itu menyeramkan, langsung was-was, saya berpikir kira-kira apa nanti yang akan ditanyakan. Dan ketika wawancara itu ada beberapa pertanyaan dan jawaban saya langsung ditulis dikertas, jadi kesannya itu seperti sedang ujian, menakutkan pokoknya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Asisten PVL, pernyataan yang disampaikan terkait dengan tupoksi yang dijalankan sudah sesuai namun tetap mengalami kendala dibagian SDM dan anggaran. Adapun pernyataannya yaitu:

“Kalau kendalanya terutama pada bagian SDM dan anggaran yang masih kurang tentunya dalam menunjang aktivitas perwakilan”.

Berdasarkan wawancara salah satu dari tiga masyarakat yang berurusan dengan Asisten PVL, adapun pernyataan yang disampaikan oleh EJ selaku masyarakat yang terlibat dalam kegiatan PVL *On The Spot*, bahwa: “Kemarin pada saat sosialisasi itukan diberikan formulir konsultasi permasalahan. Nah saya disitu tulis permasalahan saya mengenai bantuan sosial PKH”.

Kemudian berdasarkan fenomena jumlah laporan masyarakat yang didominasi sekitaran ibukota provinsi, hasil wawancara dengan Asisten Pencegahan terkait dengan fenomena persebaran jumlah laporan tersebut, yaitu:

“Nah menurut saya, sebenarnya memang itu dominasi kabupaten kota-kota besar ini seperti Pare-Pare, Makassar, Palopo, tapi terutama Kota Makassar. Memang karena di Makassar mungkin secara geografi memang kelihatannya sangat berdekatan dengan kantor perwakilan, kemudian saluran-saluran penyampaian melalui *online* itu banyak diketahui di Kota Makassar. Kemudian masyarakat di Kota Makassar juga mungkin literasinya masyarakat juga semakin meningkat, tingkat harapan masyarakat, ekspektasi

masyarakatnya, sehingga mereka mau mencari cara jalan bagaimana supaya pelayanannya ini bagus. itulah yang menyebabkan kiranya. Sedangkan di desa kualitas jaringan internet kemudian mungkin aksesnya ke Ombudsman mereka tidak tahu bagaimana caranya, sosialisasinya mungkin juga kurang, atau bisa jadi tadi masyarakatnya memang cuek, sudah tau tapi mereka cari masalah karena kan kalau melapor kita harus kontrol, tanyakan dan sebagainya. Nah menurut saya, hal-hal ini yang kemudian berpengaruh terhadap di laporan-laporan tersebut”.

Selanjutnya terkait dengan hasil penilaian kepatuhan yang diselenggarakan oleh Ombudsman Perwakilan yang didominasi oleh predikat kuning ternyata disebabkan oleh perubahan aturan dalam penilaian kepatuhan, adapun pernyataan dari Pengelola TI Perwakilan, bahwa:

“Tentunya ini jelas menjadi pr ya, pr bagi pemerintah daerah maupun juga pr dari termasuk kita sebagai lembaga pengawas Itu harus lebih meningkatkan lagi koordinasinya terkait apa-apa yang harus ditingkatkan, terkait apa-apa yang harus diperhatikan, kenapa bisa kuning dan ini memang perlu informasi yang lebih masif lagi ke pemerintah daerah misalnya saja secara detail hasil kepatuhan di tahun 2021 Itu harusnya dijelaskan lebih detail lagi hasilnya rapornya apa yang kurang, apa yang sudah bagus. Kemudian sebelum penilaian, tentunya itu ada workshop. Itu dijelaskan secara umum terkait apa-apa saja yang akan dinilai. Kalau tidak salah sudah seminggu atau sudah seminggu sebelum penilaiannya itu kita sudah memberikan informasi ke instansi terkait bahwa kita akan datang untuk menilai instansi tersebut”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Asisten Pemeriksaan, menyatakan bahwa memang ada perubahan dari segi aturan pada penilaian kepatuhan sehingga instansi penyelenggara pelayanan publik pada saat dilakukan penilaian kepatuhan, berpatokan kepada aturan tahun sebelumnya. Adapun pernyataannya yaitu:

“Kalau lihat hasil dari nilai kepatuhan ini tidak lepas dari sebenarnya ada perubahan metode dan jumlah substansi yang kemudian ditanyakan ketika turun kepatuhan. Di tahun 2021 yang dinilai hanya ketampakan standar pelayanan sesuai Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014. Untuk tahun 2022 ini lebih komperhensif lagi. Jadi ada wawancara kepada pelaksana atau orang-orang dinas, baik itu dari sisi *front office*, pimpinan, atau kepala-kepala seksi. Ada juga wawancara dari sisi pengguna layanan, sehingga untuk tahun 2022 memang akan relatif, terjadi hanya dari sisi ketampakan. Jadi mereka mempersiapkan penilaian kepatuhan tahun 2022 mengacu dari hasil penilaian di 2021. Sehingga dia tidak mempersiapkan bahwa ternyata ada wawancara, kemudian ada wawancara pengguna, ada wawancara pelaksana, sehingga itu yang relatif biasanya rendah nilainya. Ada juga beberapa hal seperti tahun ini, ada banyak sekali dokumen yang diminta, itu yang kadang tidak dilengkapi oleh pelaksana. Sehingga rata-rata tahun ini menurun kecuali instansi vertikal. Kalau pemda rata-rata turun kecuali instansi vertikal itu”.

Berdasarkan hasil studi pustaka yang dilakukan, ternyata memang terjadi perubahan aturan dalam penilaian kepatuhan. Pada

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Pasal 14, variabel yang dinilai meliputi: standar pelayanan; maklumat layanan; sistem informasi pelayanan publik; sarana, prasarana, dan fasilitas; pelayanan khusus; pengelolaan pengaduan; penilaian kinerja; visi, misi, dan moto pelayanan; dan atribut. Sedangkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 175 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022, terdapat 4 dimensi yaitu input yang meliputi kompetensi pelaksana dan sarana prasarana, proses yaitu standar pelayanan, output yaitu persepsi maladministrasi dan pengaduan yaitu pengelolaan pengaduan.

Selanjutnya adapun harapan dari pihak Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan agar kedepannya kendala-kendala yang dialami dalam pelaksanaan kegiatan berfokus kepada penambahan anggaran dan SDM. Adapun pernyataan oleh BPP Perwakilan terkait anggaran yaitu:

“Kalau saya dilihat dari sisi anggaran, harapan saya ke depan itu anggaran tiap perwakilan ditambah, terus sumber daya manusia itu bisa ditambah juga. Dari sisi anggaran itu yang paling perlu sebenarnya ini pembangunan gedung kantor. Ini kan masih sewa, performa suatu perwakilan itu kan bisa kelihatan juga dari gedung kantornya. Tapi sampai sekarang itu belum ada dianggarkan pembangunan kantor”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Pengelola TI Perwakilan, harapannya lebih kepada penambahan dari SDM khususnya pembentukan tim Pengelola TI perwakilan. Adapun pernyataannya yaitu:

“Kiranya juga ada penambahan tim agar kinerjanya Ombudsman juga dalam melayani masyarakat itu bisa lebih ditingkatkan lagi. Kalaupun nanti timnya sudah terbentuk, itu rencananya akan dibuat penyebarluasan informasi lewat tiktok karena melihat sekarang kemudahan dalam menyebarkan informasi juga”.

Dari sisi masyarakat, harapannya lebih kepada peningkatan sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman kepada masyarakat akan keberadaan dan maladministrasi di pelayanan publik. Adapun pernyataan dari salah satu masyarakat dengan inisial P, bahwa:

”Saya sangat senang karena dengan adanya Ombudsman dapat melaporkan masalah-masalah pelayanan yang dialami karena sebelumnya saya belum pernah dan tidak tahu mau melapor dimana, hanya sebatas bertanya di kantor desa. Kiranya sosialisasinya diperbanyak lagi karena disosialisasi kemarin terbatas orang yang hadir”.

### ***Bureaucratic Structure (Struktur Birokrasi)***

Pada bagian struktur organisasi dan pembagian tugas kiranya permasalahan tetap pada jumlah SDM yang terbatas. Hasil wawancara dengan Pengelola TI Perwakilan menyatakan bahwa: “Secara keseluruhan itu memang kurang SDM dan anggaran, maka dari itu kiranya perlu penambahan SDM dan

anggaran sebenarnya. Kalau soal mekanisme yang ada itu kiranya tidak ada masalah”.

Adapun pada bagian mekanisme dari ketiga bidang yang ada, semuanya terkendala dalam menjalankan tugasnya. Hasil wawancara dengan Asisten Pemeriksaan terkendala pada mekanisme pemeriksaan yaitu:

“Yang mungkin bisa jadi *miss* adalah ketika misalnya kita ke daerah atau kita mengirimkan surat klarifikasi langsung ke terlapor, yang nanti kita akan bertemu terlapor di daerahnya terlapor. Di TND-nya kami, di Tata Naskah Dinasnya kami, pelapor itu ditembuskan. Kadang pelapor salah paham. Pelapor menganggap bahwa dia diundang juga pada saat klarifikasi langsung, padahal itu hanya pemberitahuan bahwa kita akan melakukan klarifikasi langsung kepada terlapor. Kalau dari sisi terlapor sendiri, kendala paling untuk wilayah-wilayah tertentu yang memakan waktu dalam pengiriman surat. Sehingga misalnya ketika kami bersurat kan 14 hari setelah diterimanya surat, itu harus dilakukan jawaban dari sisi terlapor. Kadang ngukur 14 harinya ini yang relatif lama. Jadi misalnya dikirim hari ini, bisa jadi ada wilayah tertentu yang memakan beberapa hari untuk sampai. Ini juga nanti yang akan *connect* dengan baku mutu waktu. Misalnya sebuah laporan harus diselesaikan 60 hari. Sementara dalam pengiriman surat saja itu sudah memakan waktu beberapa hari untuk sampai ke terlapor. Sementara untuk menunggu jawaban 14 hari dihitung mulai dari saat dia terimanya surat itu. Jadi ini yang kadang menjadi kendala, khususnya untuk terlapor di wilayah-wilayah desa”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Asisten Pencegahan, menyebutkan bahwa terkendala mekanisme dalam menjalankan tupoksinya yang sangat bergantung dari pusat. Adapun pernyataannya yaitu:

“Jadi memang pencegahan itu mengikuti mengikuti hal-hal yang sifatnya potensial, ada potensi bukan yang sudah terjadi baru kita lihat, oh ini ada potensinya itu yang kita kaji atau laporannya, kenapa ini berulang terus makanya biasanya seperti PPDB selalu berulang, kok berulang terus laporannya, kemudian misalnya kayak perangkat desa, kenapa perangkat desa terus ini berulang terus, persoalannya sama, mungkin ada kayak kosongan kebijakan disitu kosongan diskresi misalnya, kekosongan aturan yang tidak jelas ya, tumpang tindih bisa jadi makanya didorong kesitu. Hal-hal inilah yang kemudian di PO 41 Tahun 2019 kan ada deteksi, analisis, dan perlakuan saran. Untuk deteksi dan analisis itu diperwakilan, tapi yang serahkan nanti sarannya itu pusat. Harusnya kan perwakilan, karena skopnya itu perwakilan, dia yang lebih tahu. Termasuk membangun jaringan kerja, perwakilan itu tidak sembarangan, harus melalui pusat juga. Kalau pusat tidak setuju yah kita diperwakilan juga tidak bisa apa-apa. Jadi ruang geraknya terbatas. Padahal lebih tahu keadaanya itu pasti perwakilan masing-masing”.

Dari sisi masyarakat, hasil wawancara yang dilakukan kepada 7 orang, semuanya tidak mengetahui dengan pasti bagaimana dengan struktur organisasi dan pembagian tugas yang ada di Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan. Adapun beberapa pernyataan dari AAM selaku masyarakat yang berurusan dengan penilaian kepatuhan, bahwa:

“Saya kurang tahu soal itu”. Pernyataan yang sama juga diutarakan oleh MA selaku masyarakat yang pernah melapor: “Saya kurang tahu”.

Sedangkan untuk mekanisme, masyarakat belum mengetahui dengan pasti mekanisme yang digunakan oleh pihak Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menjalankan tugasnya. Dari hasil wawancara, masyarakat langsung menerima bahwa mekanisme yang digunakan memang sudah sesuai. Adapun hasil wawancara dengan P selaku masyarakat yang pernah melapor, bahwa:

“Saya rasa dijalankan dengan sangat baik. Karena melapor di Ombudsman masalah saya terselesaikan, bahkan hanya menunggu dua sampai tiga hari sejak laporan saya masuk, langsung ditindak lanjuti oleh pihak Ombudsman”.

## PEMBAHASAN

Strategi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam mendorong kualitas pelayanan melalui laporan masyarakat belum sesuai dengan yang diharapkan. Penyebab dari sebaran laporan masyarakat yang tidak merata dapat dilihat dari dua sisi yaitu dari pihak yang menerima laporan (Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan) dan dari pelapor (Masyarakat). dari pihak yang menerima laporan, terkendala dengan

anggaran yang terbatas serta sumber daya manusia juga yang sedikit. Keseluruhan pegawai hanya berjumlah 23 orang.

Sumber daya manusia yang kurang tentu menjadi kendala dalam menjalankan tugasnya. Hal ini juga dikemukakan oleh Afrisal & Sahabuddin (2022) dalam penelitiannya yang berjudul Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Meningkatkan Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar terhadap Standar Pelayanan Publik, bahwa kelemahan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dapat dilihat dari jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan luas wilayah kerjanya yang dapat menyebabkan tidak efektifnya tugas yang dijalankan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

Dari segi anggaran juga menjadi kendala ketika melaksanakan kegiatan. Bagian pencegahan hanya tugas penilaian kepatuhan dan kajian tahunan yang berjalan dengan baik, itupun dengan keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia. Bagian pemeriksaan sering terkendala pada waktu pemeriksaan yang melewati batas waktu yang ditetapkan. Sedangkan pada bagian PVL terkendala dalam melaksanakan kegiatan PVL *On The Spot* yang hanya dibatasi disekitaran ibukota provinsi. Hal ini juga disampaikan oleh Setiawan & Usman (2022) dalam penelitiannya yang berjudul Penerapan Media Sosial dalam Pengaduan Dugaan Maladministrasi Pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

bahwa selain dari kekurangan sumber daya manusia dalam hal pemeriksaan, faktor jarak yang jauh dan jumlah instansi yang lebih dari satu membuat waktu pemeriksaan lebih dari waktu yang telah ditentukan. Pendapat serupa juga disampaikan oleh Alifianti, Ansari, & Parawu (2022) dalam penelitiannya yang berjudul Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Makassar bahwa dalam proses pencegahan maladministrasi baik berupa upaya preventif maupun represif, terkendala pada sumber daya manusia, anggaran dan kondisi geografi yang cukup luas.

Selanjutnya dari sisi masyarakat, faktor penyebabnya yaitu: pertama, masyarakat yang bersikap apatis terhadap maladministrasi yang terjadi. Masyarakat yang merasa takut untuk melapor karena dirinya dari ekonomi lemah yang nantinya akan menjadi bumerang sehingga membuat mereka pasrah dengan keadaan, tidak mau ribet karena harus mengontrol dan terkendala jarak ke kantor perwakilan, dan stigma yang menganggap bahwa maladministrasi merupakan hal yang lumrah menjadi penyebab masyarakat apatis terhadap maladministrasi. Kedua, masyarakat yang tidak tahu dimana harus melapor karena kurangnya informasi dan sosialisasi yang didapatkan baik secara langsung maupun melalui media *online* mengenai Ombudsman

dan maladministrasi. Hal ini juga disampaikan oleh Pratama & Ginting (2023) dalam penelitiannya yang berjudul Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik bahwa masih banyak masyarakat yang tidak tahu akan haknya sebagai warga negara dan cenderung apatis dan takut ketika berurusan dengan segala sesuatu tentang administrasi pemerintahan. Ketiga, layanan pengaduan dari instansi pemberi layanan berjalan dengan baik di daerah sehingga masyarakat langsung menyelesaikan permasalahannya. Keempat, jumlah penduduk yang lebih besar dan tingkat pendidikan yang lebih baik di ibukota provinsi dan sekitarnya sehingga masyarakat sadar akan fungsinya sebagai pengawas pelayanan publik.

Permasalahan akibat kekurangan sumber daya manusia juga sangat terasa dibagian pengelolaan informasi melalui media sosial. Media sosial yang hanya dikelola oleh seorang diri membuat pengunggahan konten edukasi sebagai bentuk sosialisasi mengenai Ombudsman dan maladministrasi kepada masyarakat sangat kurang dan hanya lebih fokus kepada laporan kegiatan, itupun hanya aktif di media *instagram* dan *facebook*. Akibatnya, banyak dari masyarakat yang kurang mengetahui mengenai apa itu Ombudsman dan maladministrasi. Hal ini juga disampaikan oleh Afrisal & Sahabuddin,

(2022) dalam penelitiannya yang berjudul Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Makassar bahwa masyarakat kebanyakan masih sangat awam dengan kata Ombudsman sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik. Hal serupa juga terjadi pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yang disampaikan oleh Wulandari & Zulkifli (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Mekanisme Kinerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau (Mekanisme Penanganan Laporan Masyarakat Di Kota Pekanbaru) bahwa masih banyak masyarakat yang tidak tahu tentang Ombudsman dan dibuktikan dengan banyaknya kaum terpelajar baik dari mahasiswa dan tenaga pengajar yang tidak tahu tentang Ombudsman.

Selain laporan masyarakat dalam menunjang peningkatan pelayanan publik yaitu melalui penilaian kepatuhan juga mengalami kendala. Walaupun telah dijalankan beberapa tahun terakhir, namun perubahan metode atau penambahan variabel penilaian pada tahun 2022 yang dituangkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 175 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 sehingga membuat instansi pemerintah mengalami penurunan nilai kepatuhan dan sangat didominasi predikat kuning.

Selain itu dalam hal pemberian saran perbaikan terhadap hasil penilaian kepatuhan, ternyata hanya berupa saran yang tidak memberikan efek jerah secara langsung kepada instansi pemerintah ketika mengalami penurunan hasil penilaian kepatuhan. Perbaikan hanya tergantung dari inisiatif pimpinan atau kepala daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanannya. Padahal ketika memberikan efek jerah, maka penilaian kepatuhan akan berjalan dengan sangat efektif sesuai dengan fungsinya.

Adapun bentuk upaya yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan agar hambatan atau kendala yang dialami dapat berkurang dampaknya, yaitu: Pertama, kegiatan pemeriksaan seringkali dilakukan dengan cara memanggil pihak terlapor untuk datang ke kantor Ombudsman perwakilan agar dapat mengurangi biaya perjalanan dinas. Walaupun pemeriksaan harus dilakukan di daerah, untuk wilayah yang dekat, dilakukan dalam waktu secepat mungkin tanpa harus menginap. Kedua, penilaian kepatuhan di daerah juga menerapkan cara yang sama dengan pemeriksaan, yaitu untuk daerah yang jauh dari ibukota provinsi, dilakukan secepat mungkin. Selain itu sumber daya manusia yang terlibat juga dikurangi agar mengurangi pengeluaran anggaran.

## KESIMPULAN

Persebaran jumlah laporan yang didominasi oleh masyarakat yang berdomisili disekitaran ibukota provinsi yang dikaitkan dengan hasil penilaian kepatuhan selama 2 tahun terakhir ternyata disebabkan oleh berbagai faktor. Komunikasi yang kurang maksimal dilakukan oleh pihak Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan karena terkendala anggaran dan sumber daya manusia yang terbatas. Disisi lain terjadi perubahan aturan dalam penilaian kepatuhan sehingga instansi yang dinilai mempersiapkan variabel penilaian mengacu pada aturan sebelumnya.

Maka dari itu berdasarkan hasil analisis diatas, rekomendasi kebijakan yang memperhatikan situasi yang ada sangat diperlukan. Adapun rekomendasi kebijakan yang dimaksud ialah: pertama, Ombudsman *Goes To Campus* sebagai bentuk pengenalan dan sosialisasi tentang Ombudsman yang dimulai dari dunia pendidikan, Pengoptimalan Media Sosial Perwakilan sebagai bentuk penyebarluasan informasi secara masif, Penambahan Sumber Daya Manusia (Pengelola TI) terutama dalam mengelola media sosial, *Banner* Ombudsman dan Maladministrasi di Instansi Pelayanan Publik sehingga masyarakat yang berkunjung di instansi pelayanan publik juga mengetahui tentang Ombudsman dan Pemberlakuan Sanksi terhadap Hasil Penilaian Kepatuhan dengan

bekerjasama dengan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

## REFERENSI

- Afrisal, M., & Sahabuddin, R. (2022). Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Meningkatkan Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar terhadap Standar Pelayanan Publik. *Jurnal Mirai Management*, VII(2), 172–190.
- Alifianti, A., Ansari, M. I., & Parawu, H. E. (2022). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat Di Kota Makassar. *Jurnal Unismuh*, 3(1), 273–286.
- BPS Sulsel. (2023). Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota (Jiwa), 2021-2023. Retrieved April 14, 2023, from Sulsel.bps website: <https://sulsel.bps.go.id/indicator/12/83/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota.html>
- Handayani, F. A., & Nur, M. I. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, XI(1), 1–11.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, VI(1), 1–18.
- Nawawi, I. (2009). *Public Policy: Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*. Surabaya: PMN.
- Nugraha, A. (2021, Maret 26). *Sejarah dan Tantangan Ombudsman RI*. Retrieved April 14, 2023, from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--sejarah-dan-tantangan-ombudsman-ri>
- Ombudsman RI. (2019). Indeks Persepsi Maladministrasi 2019. In *Ombudsman RI*.
- Ombudsman RI. (2021). *Ringkasan Eksekutif: Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021*. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/produk/unduh/>

- 655/LP\_file\_20220110\_175048.pdf
- Ombudsman RI. (2022). Laporan Tahunan 2022 Ombudsman Republik Indonesia. In *Ombudsman RI*.
- Pratama, R. A., & Ginting, S. (2023). Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 32–43.
- Setiawan, H., & Usman, J. (2022). Penerapan Media Sosial Dalam Pengaduan Dugaan Maladministrasi Pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(April).
- Siburian, R., Lukman, S., & Kurniawati, L. (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ekbang*, III(1), 1–19.
- Wakhid, ali abdul. (2017). Reformasi Pelayanan Di Indonesia. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, XIV(1), 53–59.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, III(1), 73–85.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik (Teori, Proses dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: Buku Karsa.
- Wulandari, T., & Zulkifli, Z. (2017). Mekanisme Kinerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau (Mekanisme Penanganan Laporan Masyarakat Di Kota Pekanbaru). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 184–206.