

Sedangkan 3 Wilayah lainnya adalah kota: Kota Makassar, Kota Pare-Pare, Kota Palopo.

Pemerintah Sulawesi Selatan, pada tanggal 5 September 2018 telah terpilih pasangan Prof. Dr. Ir. H.M. Nurdin Abdullah, M.Agr dan Andi Sudirman Sulaiman ST sebagai Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan yang menjalankan roda perekonomian dan pengelolaan pendapatan daerah untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat serta pembangunan Provinsi Sulawesi Selatan ke arah yang lebih baik.

#### **IV.1.2 Visi Misi Provinsi Sulawesi Selatan**

- Visi  
“Sulawesi Selatan yang Inovatif, Produktif, Kompetitif, Inklusif dan Berkarakter”.
- Misi
  1. Pemerintahan yang berorientasi melayani, inovatif, dan berkarakter
  2. Peningkatan infrastruktur yang berkualitas dan aksesibel.
  3. Pembangunan pusat-pusat pertumbuhan ekonomi baru yang produktif
  4. Pembangunan manusia yang kompetitif dan inklusif.
  5. Peningkatan produktivitas dan daya saing produk Sumber Daya Alam yang berkelanjutan.

## **IV.2 Gambaran Umum Ombudsman RI**

### **IV.2.1 Ombudsman RI**

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya ( Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).

### **IV.2.2 Visi Misi Ombudsman RI**

- Visi  
“Ombudsman Republik Indonesia yang Berwibawa, Efektif dan Adil”
- Misi
  1. Memperkuat Kelembagaan
  2. Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI

Meningkatkan partisipasi masyarakat

4. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan public oleh penyelenggara pemerintahan.
5. Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.

#### **IV.2.3 Tugas dan Fungsi Ombudsman RI**

- Ombudsman bertugas:
  1. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
  2. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan
  3. Menindak lanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman
  4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
  5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
  6. Membangun jaringan kerja
  7. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dan
  8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

- **Fungsi Ombudsman RI**

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

#### **IV.2.4 Tujuan dan Sasaran Strategi**

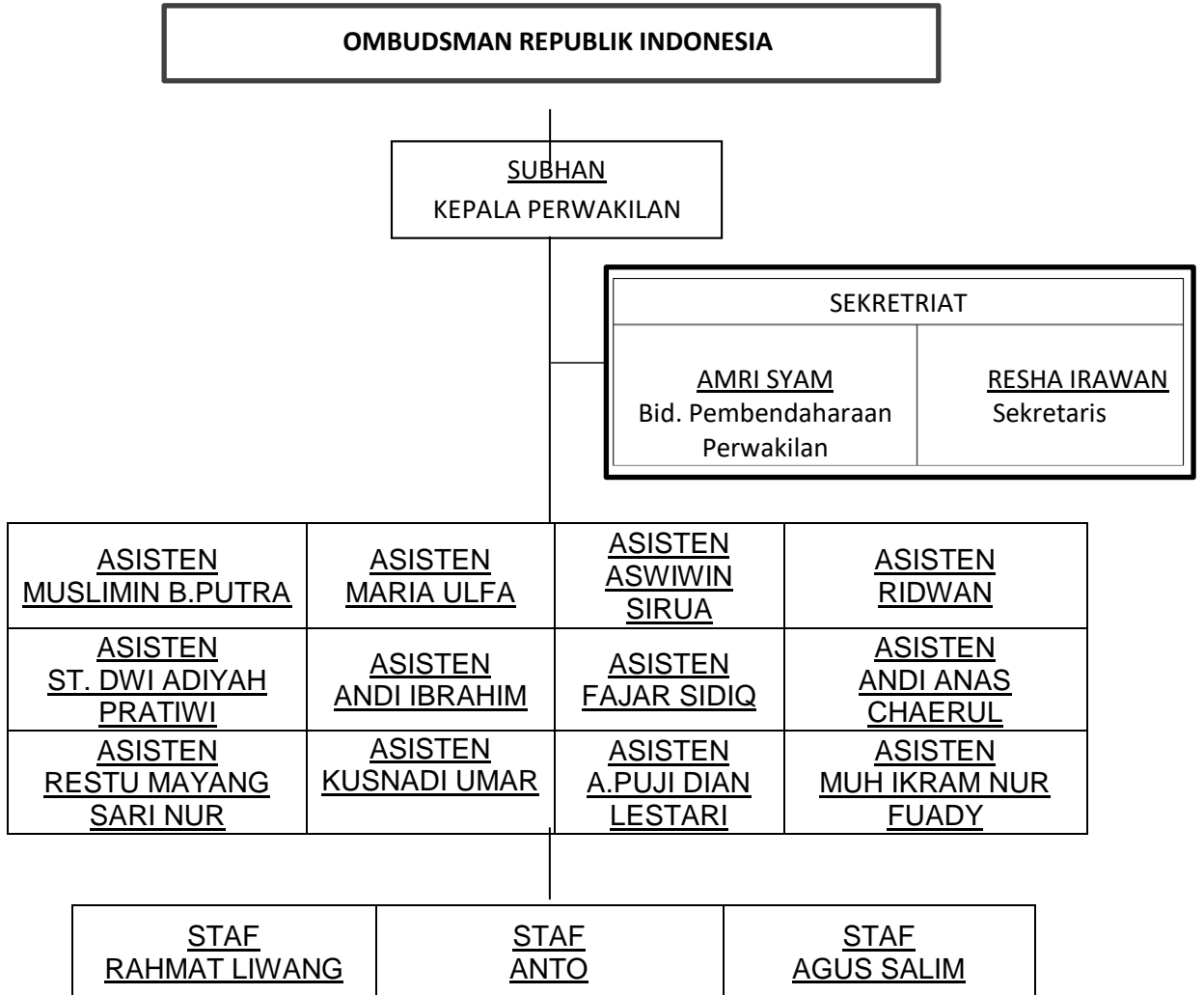
- **Tujuan**

Guna memastikan tercapainya visi dan misi, Ombudsman RI menetapkan tujuan strategis yaitu “Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas”. Tujuan strategis ini memastikan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI telah dilakukan sesuai standar.

- **Sasaran Strategis**

Berdasarkan tujuan tersebut, Ombudsman RI merinci dalam sasaran strategis yang akan dicapai dalam tahunan selama 2020-2024. Sasaran strategis dan indikator kinerja sebagai alat ukur keberhasilan sasaran strategis selama tahun 2020-2024 adalah “*Terwujudnya pengawasan pelayanan publik yang berkualitas*”.

### IV.3 Susunan Organisasi



Untuk memperlancar pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman di daerah, jika dipandang perlu Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan. Susunan organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, antara lain:

1. Kepala Perwakilan
2. Sekretariat, terdiri atas:
  - a. BPP
  - b. BMN
  - c. Arsip
  - d. Persuratan
3. Asisten/ASN, terdiri atas:
  - a. Pemeriksaan Laporan
  - b. Penerimaan Verifikasi Laporan
  - c. Pencegahan Maladministrasi
4. Staf, terdiri atas:
  - a. *Security*

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektifitas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Pencegahan Maladministrasi. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan hasil observasi dan wawancara dengan informan-informan yang berisi jawaban atas pertanyaan penelitian.

Adapun penjelasan hasil penelitian yang dijelaskan sesuai dengan variabel yang telah ditentukan pada kerangkir pikir, yaitu:

#### **V.1 Efisiensi dalam pelayanan Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan**

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan. Secara ideal pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Sehingga untuk mengukur efisiensi dapat menggunakan indikator biaya dan waktu pengawasan.

##### **V.1.1 Biaya dalam pengawasan**

Biaya dalam pengawasan adalah biaya yang menyangkut dalam biaya pelayanan yang dilakukan oleh ombudsman dan juga biaya yang dilakukan oleh masyarakat dalam melakukan pengaduan/konsultasi. Dana yang didapatkan oleh Ombudsman itu sendiri ialah berasal dari dana APBN.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh AS selaku pembendaharaan Ombudsman RI Sulawesi Selatan bahwa:

“Kami itu dana dari APBN, jadi sebelum pandemi alokasi dana sudah ditetapkan, setelah adanya pandemi itu ada perubahan anggaran untuk penyelesaian laporan. Kami menyesuaikan dengan anggaran yang ada dan anggaran yang tersisa untuk penyelesaian laporan.

(Wawancara 08 September 2020)

Kemudian narasumber lain DA, selaku asisten ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan yang mengatakan bahwa:

“Dalam melayani masyarakat yang melakukan pengaduan/konsultasi kita tidak pernah melakukan pungutan biaya, biasanya masyarakat itu sendiri yang berinisiatif memberikan gift kepada kami”.

(Wawancara pada tanggal 08 September 2020)

Ditambahkan oleh narasumber lain bapak HS selaku masyarakat yang pernah melakukan pengaduan di Ombudsman yang mengatakan bahwa:

“Untuk pengaduan di ombudsman tidak ada biaya sama sekali”.

Dari hasil wawancara diatas pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan telah sesuai dengan Pasal 29 ayat 1 Undang-Undang No.37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia yang berbunyi:

“Dalam memeriksa laporan Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai Ombudsman dalam hal penggunaan dana cukup efektif dalam menjalankan tugasnya meskipun dari segi imbalan yang diberikan oleh masyarakat masih diterima dan dari segi anggaran itu sendiri sangat terbatas Namun tidak terlalu signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan di Ombudsman.



Adapun data terkait alokasi anggaran tahun sebagai berikut:

Tabel V.1 Alokasi anggaran pada tahun 2018

<b>Kegiatan</b>	<b>Pagu Anggaran</b>	<b>%</b>
Penyelesaian laporan	Rp. 352.727.000	37,41%
Pencegahan	Rp. 340.671.000	36,13%
Layanan Perkantoran	Rp. 249.398.00	26,45%
<b>Total</b>	<b>Rp. 942.796.00</b>	<b>-</b>

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Tabel V.2 Alokasi anggaran pada tahun 2019

<b>Kegiatan</b>	<b>Pagu Anggaran</b>	<b>%</b>
Penyelesaian laporan	Rp. 305.658.000	33,21%
Pencegahan	Rp. 351.704.000	38,21%
Layanan Perkantoran	Rp. 263.015.000	26,45%
<b>Total</b>	<b>Rp. 920.377.000</b>	<b>-</b>

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

### **VI.1.2 Waktu dalam Pengawasan**

Waktu dalam pengawasan adalah aktivitas yang dilakukan dalam proses pekerjaan berlangsung. Dalam hal ini waktu pengawasan juga dapat meningkatkan masyarakat pengguna jasa dengan melihat seberapa jauh akses publik terhadap sistem pelayanan yang disediakan di kantor Ombudsman.

Peneliti melakukan wawancara dengan inisial DA, selaku asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan yang mengatakan bahwa:

“Asisten punya waktu 14 hari untuk menyelesaikan laporan terhitung sejak laporan sudah di verifikasi”

(wawancara pada tanggal 08 September 2020)

Ombudsman dapat menghentikan pemeriksaan apabila laporan pengaduan bukan merupakan kewenangan Ombudsman ataupun tidak ditemukan kasus maladministrasi didalamnya. Adapun jangka waktu yang digunakan untuk menyelesaikan laporan terhitung ialah 14 hari sejak laporan sudah di verifikasi oleh penerima laporan pengaduan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat dikatakan bahwa kemampuan setiap pegawai dalam menyelesaikan suatu laporan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun jangka waktu yang telah ditentukan ialah 14 hari.

### **V.2 Kemampuan Pegawai dalam pengawasan**

Kemampuan pegawai dalam pengawasan adalah kemampuan dalam melakukan pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Pegawai perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam

melakukan pelayanan agar menjadi penentu dalam memberikan pelayanan yang lebih mudah, lebih cepat, dan tepat sasaran.

Adapun untuk mengukur pengembangan kemampuan pegawai yang dilakukan dalam suatu organisasi dapat dilihat dari pelatihan dan pendidikan. Peneliti melakukan wawancara dengan DA selaku asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan, menyatakan bahwa:

“Ada yang namanya pelatihan rutin, ada yang namanya pelatihan wajib, ada yang namanya pelatihan untuk pengembangan. Pelatihan wajib seperti induksi yang artinya pelatihan dasar, jadi pelatihan wajib yang diikuti oleh semua pegawai Ombudsman. Jadi ketika diumumkan ada lolos pegawai Ombudsman maka wajib mengikuti pelatihan dasar itu.

(Wawancara PAda tanggal 08 September 2020)

Selain itu, narasumber yang sama menambahkan bahwa:

“Pelatihan investigasi, selain itu ada pelatihan wajib yang harus diikuti oleh asisten yang akan naik jenjang. Asisten secara penjenjangan terbagi menjadi 4 : asisten pratam, asisten muda, asisten madya, dan asisten utama untuk setiap kenaikan jenjang asisten mendapatkan pendidikan dan pelatihan yang namanya diklat penjenjangan.

Hal ini juga dapat dilihat dari wawancara peneliti dengan masyarakat yang telah melakukan pengaduan di kantor Ombudsman dengan inisial DI yang menyatakan bahwa:

“Kemampuan pegawai cukup efektif dalam menangani laporan pengaduan masyarakat. Apalagi sekarang ombudsman menyediakan alternative mudah dalam proses pengaduan, yakni pengaduan melalui whatsapp, dan media teknologi lainnya”.

(Wawancara pada tanggal 09 November 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepada masyarakat cukup efektif sehingga tujuan dari Ombudsman dalam memenuhi kepuasan pelayanan terhadap masyarakat tercapai dan menjadi kepuasan baik dari pegawai maupun masyarakat.

### **V.3 Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah tata kerja pelaksanaan pelayanan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut yang berkaitan satu sama lain. Sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti, serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

Adapun untuk mengukur dimensi prosedur pelayanan dapat dilihat dari indikator Sosialisasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) organisasi tersebut.

#### **V.3.1 Sosialisasi**

Sosialisasi adalah salah satu kegiatan penting bagi kelangsungan hidup organisasi untuk memberikan informasi kepada individu yakni mengetahui keberadaan organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan DA selaku asisten mengatakan bahwa:

“Kita melakukan sosialisasi di pemerintah daerah, misalnya tahun lalu kita lakukan sosialisasi untuk kabupaten Gowa, kemudian selain sosialisasi yang sifatnya mengumpulkan orang, sebenarnya ada kegiatan yang sifatnya mengumpulkan orang namanya *pvt on the spot* yaitu kegiatan, yang diaman

ombudsman turun langsung ke penyelenggara pelayanan publik. Kia buka posko pengaduan disitu tetapi itu juga bisa terjadi sosialisasi karena kita bagi-bagi brosur/player ke masyarakat, agar masyarakat tahu keberadaan Ombudsman.”

(Wawancara pada tanggal 08 September 2020)

Narasumber yang sama menambahkan bahwa:

“Pelaksanaan *pvl on the spot*/sosialisasi dilaksanakan setiap tahun, tahun ini kami lakukannya kemarin di satpasim di makassar dengan samsat Makassar unit cabang pettarani. Tahun lalu kami laksanakan di bpjs kesehatan, DPMPTSP bintang lima, samsat Mappanyukki, dan RSUD Jeneponto”

(Wawancara pada tanggal 08 September 2020)

*PVL on the spot* adalah kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan proaktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi laporan yang dapat dilaksanakan dalam bentuk kegiatan sebagai berikut:

1. Menyampaikan informasi mengenai kelembagaan Ombudsman secara umum dan informasi spesifik terkait persyaratan, mekanisme, tata cara dan prosedur penyelesaian laporan.
2. Memberikan konsultasi terkait permasalahan penyeenggaraan pelayanan public oleh instansi penyelenggara pelayanan
3. Menerima laporan masyarakat.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai

### **V.3.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Standar Operasional Prosedur adalah susunan atau tata cara pelaksanaan pengaduan ataupun pengawasan yang dilakukan oleh ombudsman. Standar operasional prosedur merupakan kebijakan pemerintah rangka mendukung kebijakan reformasi birokrasi yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan DA bahwa:

“kalau standar operasional pelayanan maupun pengaduan dapat dilihat dari peraturan ombudsman”

(Wawancara pada tanggal 08 September 2020)

Hal ini juga dapat dilihat dari wawancara peneliti dengan masyarakat yang telah melakukan pengaduan di kantor ombudsman bahwa:

“Untuk pengguna media sosial seperti saya, informasi tentang lembaga ombudsman cepat tapi untuk ke masyarakat sekitar di kelurahan kapasa, mungkin di kalangan saya itu saya kurangtau. Untuk sop nya ombudsman itu kan tempt pengaduan kalau ada pegaduan masyarakat terganggu. Belum itu karena kewenangannya ombudsman untuk melakukan teknis laporan dari masyarakat”

(Wawancara pada tanggal 07 November 2020)



Gambar V.1 Persyaratan Dokumen dan Laporan (website Ombudsman)

Ombudsman RI menolak laporan dalam hal sebagai berikut:

1. Pelapor belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun secara tulisan pada pihak yang dilaporkan;
2. Substansi laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan;
3. Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman RI.

Adapun terdapat beberapa hal bisa menjadi penyebab, instansi tersebut dilaporkan, yaitu sebagai berikut:

1. Pengawasan internal secara berjenjang yang tidak maksimal
2. Belum memiliki mekanisme pengelolaan pengaduan yang baik,
3. Belum memiliki pemahaman yang baik terhadap UU NO 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

4. Tidak memiliki kesadaran sebagai penaseleggara/ pelaksana layanan public,
5. Masih adanya ego sektoral anta OPD/SKD

Tabel V.3 Data Jumlah Pengaduan 3 (Tiga) Tahun Terakhir Pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan

No	Tahun	Jumlah Pengaduan/Konsultasi yang Masuk	Jumlah Pengaduan yang Memenuhi Syarat
1	2018	399	344
2	2019	491	217
3	2020	302	81

Sumber: Data Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan



Gambar V.2 Cara Penyampaian Laporan (Website Ombudsman)

Adapun cara penyampaian laporan pengaduan di Ombudsman adalah sebagai berikut:

1. Datang ke kantor Ombudsman RI atau perwakilan Ombudsman RI
2. Melalui surat
3. Hubungi 137 dan 082137373737
4. Email: [pengaduan@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan@ombudsman.go.id)



5. Pengaduan daring (online) [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) menggunakan formulir pengaduan online dan mengunggah dokumen yang dipersyaratkan.

Tabel V.4 Laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik pada Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan pada tahun 2018

No	Cara Penyampaian	Jumlah	Persen
1	Datang Langsung	310	78%
2	Surat	45	11%
3	Whatsapp	25	6%
4	Email	9	2%
5	Investigasi Inisiatif	2	<1%
6	Media Sosial	1	<1%
7	Telepon	1	<1%
8	Website	1	<1%
9	Lain-Lain	5	1%
Total		399	100%

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa pada tahun 2018 cara penyampaian masyarakat ke Ombudsman yang paling banyak dijumpai oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Dari 399 laporan/pegaduan, pelapor yang memilih untuk menyampaikan laporan dengan datang langsung adalah sebanyak 310 atau 78% dari total 399 laporan/pengaduan. Sedangkan cara penyampaian yang paling jarang dilakukan oleh masyarakat yaitu cara penyampaian melalui media sosial, telepon, dan website dengan persentasi 1%.

Tabel V.5 Laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik pada Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan pada tahun tahun 2019

No	Cara Penyampaian	Jumlah	Persen
1	Datang Langsung	325	66%
2	Surat	55	11%
3	Whatsapp	71	14%
4	Email	13	3%
5	Investigasi Inisiatif	2	<1%
6	Media Sosial	2	<1%
7	Call Center 137	1	<1%
8	Lain-Lain	22	4%
total		491	100%

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Dapat dilihat dari table diatas bahwa pada tahun 2019 total keseluruhan jumlah dari cara penyampaian masyarakat kepada Ombudsman sebanyak 491 laporan. Adapun cara penyampaian masyarakat ke Ombudsman yang paling banyak diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan adalah cara penyampaian secara datang langsung ke kantor Ombudsman dengan jumlah 325 dengan persentasi 78%. Sedangkan cara penyampaian yang paling jarang dilakukan oleh masyarakat yaitu cara penyampaian melalui media sosial, telepon, dan website dengan persentasi 1%.

Tabel V.6 Laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik pada Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan pada tahun 2020

No	Cara Penyampaian	Jumlah	Persen
1	Datang Langsung	100	33%
2	Surat	145	47%
3	Whatsapp	40	13%
4	Email	4	1%
5	Website	5	2%
6	Telepon	8	3%
7	Lain-Lain	5	2%
Total		307	100%

*Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan*

Dapat dilihat dari table diatas bahwa pada tahun 2018 cara penyampaian masyarakat yang paling banyak dijumpai oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan adalah cara penyampaian melalui surat ke kantor Ombudsman dengan jumlah 145 dengan persentase 78%. Sedangkan cara penyampaian yang paling jarang dilakukan oleh masyarakat yaitu cara penyampaian melalui email dengan jumlah dengan persentasi 1%.



Gambar V.3 Alur Penyelesaian Laporan/Pengaduan (Website Ombudsman)

Kegiatan menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat, yaitu sebagai berikut:

### 1. Laporan

Dalam hal pelapor mengajukan pengaduan dengan diwakili oleh kuasanya, maka penguasaan tersebut harus disebutkan pada bagian identitas atau nama dan alamat pelapor. Surat kuasa bermaterai dari pelapor juga harus dilampirkan. Data dan informasi yang harus dimuat dalam pengaduan yang disampaikan kepada Ombudsman pada prinsipnya sama dengan yang harus dimuat dalam pengaduan yang akan disampaikan pada penyelenggara pelayanan publik, yaitu:

- a. Nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan dan alamat lengkap pelapor;
- b. Uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci;
- c. Keterangan bahwa pelapor sebelumnya telah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya (penyelenggara pelayanan publik), tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya. (Pasal 24 ayat (1) UU Ombudsman).

## 2. Pemeriksaan Laporan

Dalam melakukan pemeriksaan berkas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan diwajibkan untuk menjaga kerahasiaan tersebut tidak hanya berlaku pada saat anggota Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan sedang menjabat saja tetapi sampai ketika anggota tidak menjabat lagi.

## 3. investigasi

Investigasi dilakukan dalam rangka menindaklanjuti laporan untuk melengkapi data pendukung dan mendalami kebenaran dari laporan masyarakat tersebut.

## 4. klarifikasi

Tindak lanjut pengaduan biasanya dilakukan dengan klarifikasi atau investigasi setelah data diperoleh, maka laporan tersebut masih perlu dianalisa lagi apakah benar bahwa telah memenuhi unsur-unsur maladministrasi public, maka diuapkan kesimpulan kasus yang diberikan pelapor selanjutnya diputuskan melalui mediasi.

## 5. Mediasi

Kegiatan Ombudsman dalam melakukan mediasi ialah salah satu wewenang ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan adalah melaksanakan mediasi kepada pihak terlapor dengan pelapor.

## 6. Monitoring

Monitoring dilakukan melalui surat yang diberikan kepada dinas/lembaga terlapor mengenai seberapa besar rekomendasi berjalan. Kegiatan monitoring ini bertujuan menindaklanjuti laporan masyarakat baik yang belum maupun sudah mendapat respon dari instansi terlapor serta mengetahui tingkat ketaatan instansi terlapor terhadap tindak lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan.

## 7. Rekomendasi

Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi ombudsman, kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan atau, ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

Tabel V.7 Bentuk-bentuk perbuatan yang termasuk dalam kategori maladministrasi yang yang sering dijumpai oleh Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan pada tahun 2018:

No	Maladministrasi	Jumlah	Persen
1	Penyimpangan Prosedur	121	35%
2	Penundaan Berlarut	98	28%
3	Tidak Memberikan Pelayanan	57	17%
4	Tidak Kompeten	20	6%
5	Penyalahgunaan Wewenang	14	4%
6	Permintaan Imbalan Uang, Barang Dan Jasa	14	4%
7	Tidak Patut	11	3%
8	Berpihak	4	1%
9	Diskriminasi	4	1%
10	Konflik Kepentingan	1	<1%
Total		344	100%

*Sumber: Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan*

Berdasarkan tabel diatas bahwa pada tahun 2018 laporan pengaduan masyarakat yang paling sering dijumpai oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan adalah jenis maladministrasi penyimpangan prosedur dengan persentasi 35%. Sedangkan laporan pengaduan masyarakat yang jarang dilakukan oleh masyarakat yaitu jenis maladministrasi konflik kepentingan dengan persentasi <1%.

Tabel V.8 Bentuk-bentuk perbuatan yang termasuk dalam kategori maladministrasi yang yang sering dijumpai oleh Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan pada tahun 2019:

No	Maladministrasi	Jumlah	Persen
1	Penyimpangan Prosedur	74	34%
2	Penundaan Berlarut	61	28%
3	Tidak Memberikan Pelayanan	59	27%
4	Tidak Kompeten	2	<1%
5	Penyalahgunaan Wewenang	3	1%
6	Permintaan Imbalan Uang, Barang Dan Jasa	8	4%
7	Tidak Patut	6	3%
8	Berpihak	2	<1%
9	Diskriminasi	1	<1%
10	Tidak Diketahui	1	<1%
Total		217	100%

*Sumber: Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan*

Berdasarkan tabel diatas bahwa pada tahun 2019 laporan pengaduan masyarakat yang paling sering dijumpai oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan adalah jenis maladministrasi penyimpangan prosedur dengan persentasi 34%. Sedangkan laporan pengaduan masyarakat yang jarang dilakukan oleh masyarakat yaitu jenis maladministrasi diskriminasi,berpihak, dan lain-lain(tidak diketahui) dengan persentasi <1%.



Tabel V.9 Bentuk-bentuk perbuatan yang termasuk dalam kategori maladministrasi yang sering dijumpai oleh Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan pada tahun 2020:

No	Maladministrasi	Jumlah	Persen
1	penyimpangan prosedur	27	33%
2	penundaan berlarut	23	28%
3	tidak memberikan pelayanan	19	23%
4	tidak kompeten	1	1%
5	penyalahgunaan wewenang	5	6%
6	permintaan imbalan uang, barang dan jasa	1	1%
7	tidak patut	2	2%
8	Tidak diketahui	4	5%
total		82	100%

Sumber: Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan

Berdasarkan tabel diatas bahwa pada tahun 2018 laporan pengaduan masyarakat yang paling sering dijumpai oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan adalah jenis maladministrasi penyimpangan prosedur dengan persentasi 33%. Sedangkan laporan pengaduan masyarakat yang jarang dilakukan oleh masyarakat yaitu jenis maladministrasi tidak kompeten dan permintaan uang, barang dan jasa dengan persentasi 1%.

#### **V.4 Responsivitas Pegawai**

Responsivitas pegawai adalah sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan secara cepat, tepat dan cermat. Kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai merupakan sikap tanggap yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Adapun untuk mengukur responsivitas pegawai dapat dilihat pada kecepatan dalam pelayanan dan ketepatan dalam pelayanan pada organisasi tersebut.

#### **V.4.1 Kecepatan dalam pelayanan**

Kecepatan dalam pelayanan adalah kemampuan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat (responsiv) guna melihat kepuasan masyarakat pada saat melakukan pengaduan di kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan. Seperti yang dikatakan oleh DA selaku asisten mengatakan bahwa:

“kami selalu utamakan kecepatan dalam pelayanan, meskipun waktu verifikasi laporan itu 14 hari setelah laporan masuk(sesuai dengan standar operasional prosedur), kami selalu usahakan laporan pengaduan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan”

(Wawancara pada tanggal 08 September 2020)

Salah seorang masyarakat menambahkan, yang juga pernah melakukan pengaduan di Ombudsman dengan inisial (KL) mengatakan bahwa:

“Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai ombudsman karena responnya cepat dan laporan saya terselesaikan dengan tuntas, serta responnya sangat baik dan sangat bertanggungjawab dalam menyelesaikan tugasnya”

(Wawancara pada tanggal 09 November 2020)

Pernyataan yang sama ditambahkan oleh salah seorang masyarakat yang pernah melakukan pengaduan dengan inisial (HS) mengatakan bahwa:

“Untuk pengaduan langsung di respon cepat oleh ombudsman, cepat di konfirmasi terhadap pihak terkait, dan itu hari saya laporannya air yang tidak

mengalir itu karena memang musim kemarau memang untuk debit air di sungai talloitu seperti di tempatku dikapasa itu rendah.

(Wawancara pada tanggal 07 November 2020)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti, dapat dikatakan bahwa responsivitas pegawai dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan sudah efektif sesuai dengan instruksi dan waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

#### **V.4.2 Ketepatan dalam pelayanan**

Ketepatan dalam pelayanan adalah kemampuan untuk mendapatkan pelayanan yang tepat guna mencapai tujuan organisasi, bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat yang pernah melakukan pengaduan di Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan yang berinisial (HS) mengatakan bahwa:

“Iya sudah tepat karena di konfirmasi kepada pihak yang terkait, di humasnya PDAM atau yang berkepentingan untuk menangani teknisnya”

(Wawancara pada tanggal 07 November 2020)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti, dapat dikatakan bahwa responsivitas pegawai dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam hal pelayanan sudah efektif sesuai dengan instruksi dan waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

#### **V.5 Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana dalam pelayanan adalah penunjang proses penyelenggara tugas dan fungsi di lingkungan Ombudsman. Adapun untuk

mengukur sarana dan prasarana dapat dilihat melalui kondisi ruang pelayanan dan penyediaan sarana teknologi dan komunikasi, serta kenyamanan dalam pelayanan.

Seperti yang dikatakan oleh DA selaku asisten Ombudsman dalam wawancara penulis yang mengatakan bahwa:

“kondisi ruang pelayanan di kantor ini sudah mumpuni, seperti yang anda lihat sekarang. Namun Seperti yang kita lihat, karena ini bentuknya masih ruko dan kebanyakan masyarakat masih bingung untuk datang secara langsung melapor dikarenakan kantor Ombudsman RI Sulawesi Selatan masih sering berpindah-pindah”.

(Wawancara 08 September 2020)

Dalam penyediaan sarana teknologi dan komunikasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan tidak hanya membuka pengaduan secara langsung, Namun Ombudsman juga membuka pengaduan melalui via Email, Whatsapp, telepon, surat.

Sebagaimana wawancara yang dilakukan penulis dengan DA selaku Ombudsman Ombudsman yang mengatakan bahwa:

“Selama pandemi pengaduan berjalan normal saja, kami membuka pengaduan beberapa kanal seperti melalui surat, melalui email, melalui whatsapp, melalui telepon. Jadi tidak ada kendala, justru tanpa datang langsung masyarakat bisa mengadu/konsultasi”.

(Wawancara pada tanggal 08 september 2020)

Kemudian narasumber lain menambahkan, salah seorang masyarakat yang pernah melakukan pengaduan dengan inisial (HS) mengataka bahwa:

“Untuk penyediaan sarana teknologi dan komunikasi di era skarang itu bagus karena tanpa datang langsung kita bisa melakukan pengaduan

terhadap ombudsman, kita hanya mengirim ktp dan dokumen lainnya sebagai syarat formil untuk persyaratannya dan di respon dengan cepat“

(Wawancara pada tanggal 07 November 2020)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti, dapat dikatakan bahwa sarana dan prasaran di kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan dalam hal kondisi ruang pelayanan dan penyediaan sarana teknologi dan komunikasi, serta kenyamanan dalam pelayanan sudah cukup efektif.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **VI.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka ditarik kesimpulan bahwa pengawasan merupakan bentuk umum untuk mengistilahkan kegiatan yang dilakukan oleh ombudsman karena pengawasan ada dua bentuknya yaitu pencegahan dan penyelesaian laporan. Pencegahan sendiri ada beberapa bentuknya yaitu, survey kepatuhan dan lain-lain. Sedangkan penyelesaian laporan basisnya pada pengaduan masyarakat. Efektivitas pengawasan ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan dan sudah bisa dikatakan cukup efektif sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Marthani Husaini, diantaranya, efisiensi dalam pelayanan, responsivitas pegawai, prosedur pelayanan, kemampuan pegawai, serta sarana dan prasarana

#### **VI.2 Saran**

Dalam menjalankan kewenangannya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan harus diberikan dukungan manajerial dan administrasi, memiliki kekebalan dan berbagai tuntutan dan gugatan, serta dapat diakses untuk semua masyarakat tidak hanya kalangan tertentu saja. Serta Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan dalam hal sosialisasi secara keseluruhan agar lebih ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Effendi, Usman. 2015. *Asas Manajemen*. Jakarta: PT. Rajawali Pers
- Fahmi, Irham. 2018. *Pengantar Ilmu Kepemimpinan*. Depok: PT. Rajawali Pers
- Fariska. S.2017. *Analisis Efektivitas Pengelolaan Dana Desa Tahun 2016 Dalam Pembangunan Di Desa Liat kain Selatan Kecamatan Kapar Kiri Kabupaten Kampar*. Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Firdaus, R. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. *Journal I La Galigo| Public Administration Journal*, 2(2), 61-71.
- Hakim, A, et al. 2015. Fungsi Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal IUS*, Kepala Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hidayah, S, et al. 2018. Peran Ombudsman Republic Indonesia Perakilan Sulawesi Elatan Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Badan Penyelenggara

- Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Kota Makassar. *Jurusan Ilmu Administrasi Negara*, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar
- James L. Gibson, et al. 1994. Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Jakarta: PT. Erlangga
- James L. Gibson, et al. 1996. Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Jakarta: PT. Binarupa Aksara
- Makmur. 2009. *Patologi Serta Terapinya dalam Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Noor, I. R. J. 2019. *Efektivitas Kerja Egawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Samarinda Seberang*
- Reski, Kiki. 2012. Efektivitas Pelayanan Perizinan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Luwu Timur. *Skripsi*. Makassar
- Sadik, Muh Nur. 2012. *Manajemen dan Analisis Kebijakan Publik di Indonesia*. Jakarta: Center For Leadership of Indonesia
- Setyaati, S. 2017. Efektivitas Pengalokasian Dana Desa Di Desa Kalang Tunggal Kecamatan Teggarrong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *e-Journal Administrasi Negara. Jurnal Administrasi Negara*, 5, 6254-6268



- Siagian, Sondang P. 2006. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi: Kaidah Perilaku*. Jakarta: PT. Erlangga
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujata, Antonius et al. 2002. *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Suratman. 2014. *Konflik dan Efektivitas Organisasi: Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Surabaya: Capiya Publishing.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Wahyudi, R. (2015). Perilaku Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Pasca Reformasi Birokrasi di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 3(1), 1-9.
- Zahara, D. O. 2018. Efektivitas Kebijakan Pemerintah Tentang Konversi Minyak Tanah Keg S Lpg 3kg Di Nagari Tanjung Balit Kecamatan Pangkalan Koto Baru. Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau: *Doctoral dissertation*
- <http://ombudsman.go.id/> (diakses 3 maret 2020, pukul 09;14 WITA)
- <http://fajar.co.id/2018/02/01/makassar-dan-bone-masuk-zona-kuning-dalam-penerapan-uupelayanan-publik/> (Diakses 14 Juni 2020, pukul 13:16 WITA)

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://media.neliti.com/media/publications/186013-ID-efektivitas-ombudsman-republik-indonesia.pdf&ved=2ahUKEwjTodz6za3uAhX1yDgGHSnBBegQFjAAegQIARAB&usg=AOvVaw2UMliC2lv6r7d6W00njwPX> (Diakses: 14 Juni 2020, pukul 15:07 WITA)