

**EFEKTIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MENGAWASI
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
MALADMINISTRASI DI KOTA SURABAYA**

Sela Naftalin

Program Studi Ilmu Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
nafthalind@gmail.com;

Endang Indartuti

Program Studi Ilmu Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

Radjikan

Program Studi Ilmu Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

ABSTRAK

Pada suatu pemerintahan yang baik diharapkan terlaksananya sebuah pengawasan dan pembinaan kepada para penyelenggara pelayanan publik agar terwujudnya secorak pelayanan publik yang bisa memberikan kemakmuran kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik adalah salah satu upaya yang dibuat negara guna menggenapi kepentingan dasar dan kedaulatan tiap-tiap warga negara. Untuk meninjau tingkat efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam mengadakan inspeksi terhadap penyelenggara pelayanan publik maka penulis ingin mengusut tentang “Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Dalam Menginspeksi Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Maladministrasi di Kota Surabaya”. Pengkajian ini mengaplikasikan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pemungutan data berwujud wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut hasil riset yang dilaksanakan pada Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan indikator efektivitas yang diutarakan oleh Richard M. Steers yang mencakup produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan pencarian sumber daya menunjukkan jikalau dua dari empat indikator yang digunakan tidak dapat terpenuhi dengan baik. Adapun indikator yang membuat Ombudsman Provinsi Jawa Timur cenderung tidak efektif adalah indikator kemampuan adaptasi dan pencarian sumber daya, Ombudsman Provinsi Jawa Timur hanya memiliki 10 (sepuluh) orang asisten yang terpisah menjadi tiga bagian kewenangan yaitu bagian penerimaan dan verifikasi laporan, bidang pemeriksaan, dan bidang pencegahan. Dapat di pertimbangkan oleh Ombudsman Provinsi Jawa Timur, dalam memberikan edukasi kepada masyarakat hendaknya

mengikut sertakan pihak penyelenggara untuk lebih menerapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik kiranya penduduk bisa mengantongi haknya untuk pelayanan yang baik.

Kata kunci: *Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik*

A. PENDAHULUAN

Pada suatu pemerintahan yang baik diharapkan terlaksananya sebuah pengawasan dan pembinaan kepada para penyelenggara pelayanan publik agar terwujudnya sekorak pelayanan publik yang bisa memberikan kemakmuran kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik adalah salah satu upaya yang dibuat negara guna mengisi kepentingan dasar dan hak masing-masing warga negara. Pelayanan publik mengatur tentang prinsip-prinsip efektifitas dan peran administrator itu sendiri. Sepertimana yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Secara teoritis ada tiga peranan unggul yang wajib dimanifestasikan oleh pemerintah tanpa menyegani jabatannya yaitu: fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*). Lantas akan dilihat seputar mana pemerintah dapat mengikhtiarkan fungsi-fungsi tersebut agar bisa mengaktualkan barang dan jasa (pelayanan) yang efektif, efisien, dan akuntabel kepada masyarakat yang memerlukan secara adil. Administrator juga disyaratkan untuk mengimplementasikan prinsip *equity* ketika mengemban fungsi-fungsi tersebut.

Ombudsman Republik Indonesia yakni lembaga negara yang memiliki otoritas untuk menginspeksi penyelenggara pelayanan publik yang dilangsungkan oleh administrator termasuk yang diselenggarakan “Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara dan anggaran pendapatan belanja daerah”. Sejak berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Pasal 2 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan “Ombudsman ialah lembaga negara yang berlaku mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya serta dalam mengemban tugas dan otoritasnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya”.

Ombudsman sendiri telah membentuk kantor-kantor yang ada hampir di seluruh Indonesia pada tingkat provinsi, pada tahun 2018 tercatat bahwa Ombudsman Republik Indonesia telah membentuk kantor perwakilan di 34 (tiga puluh empat) provinsi salah satunya adalah Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Pada tahun 2020 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur menerima kasus pengaduan maladministrasi sebanyak 357 (tiga ratus lima puluh tujuh) kasus. Sedangkan pada kota Surabaya Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur mengantongi kasus pengaduan sebanyak 123 (seratus dua puluh tiga) Adapun instansi yang dilaporkan sebagai berikut:

No	Instansi Terlapor	Tahun 2020
1	Pem Prov	24
2	Pemkot	31
3	Kelurahan	8
4	BUMN/BUMD	12
5	POLRI	22
6	Kementrian	11
7	Badan Pertanahan Nasional	11
8	Lembaga non Pemerintahan	4
	Total	123

Sumber: *Olahan Peneliti*

Beberapa diantaranya adalah pengaduan tentang penundaan pelayanan, pungutan liar, penyimpangan prosedur, dan keberpihakan. Dengan banyaknya pengaduan terkait maladministrasi diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang berada di beberapa wilayah Jawa Timur masih kurang memuaskan sebagaimana mestinya. Berdasarkan pernyataan diatas maka perlu diadakan tinjauan tentang peran Ombudsman dalam mengawasi dan menjalankan wewenangnya sebagai lembaga negara dalam memastikan pelayanan publik yang dilangsungkan oleh pengemban pelayanan publik berjalan dengan elok serta terbebas dari maladministrasi setakar dengan maslahat pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

B. METODE

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif, dan penelitian ini berfokus pada tingkat efektivitas Ombudsman dalam mengawasi penyelenggara pelayanan publik terhadap maladministrasi dan melihat kendala apa saja yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menginspeksi penyelenggara pelayanan publik, guna mendalami fokus penelitian penulis akan menggunakan indikator efektivitas yang diutarakan oleh Richard M. Steers yang meliputi: “produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan pencarian sumber daya”. Adapun teknik pengutipan data dalam penelitian ini mempergunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengkajian data, penulis menetapkan pada segenap tingkatan yang dideskripsikan oleh Miles dan Huberman.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pasal 1 Ayat 3 menegaskan jikalau maladministrasi adalah bentuk tabiat atau perangai yang mengelakan hukum yang berpotensi menyebabkan kerugian materiil dan immateriil terhadap masyarakat. Untuk mengetahui tingkat efektivitas dan kendala yang dihadapi Ombudsman Republik

Indonesia Provinsi Jawa Timur dalam menginspeksi penyelenggara pelayanan publik terhadap maladministrasi, pada pengkajian ini penulis mengaplikasikan indikator efektivitas yang dirumuskan oleh Richard M. Steers yang melingkupi produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan pencarian sumber daya manusia.

Produktivitas

Ombudsman Provinsi Jawa Timur melakukan pengawasan dan penanganan berdasarkan laporan pengaduan yang masuk, berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Agus selaku kepala perwakilan Ombudsman Jawa Timur beliau mengatakan perbulannya Ombudsman memiliki target penyelesaian laporan sebanyak 29 (dua puluh sembilan). Cepat atau lambatnya penyelesaian laporan diklasifikasikan berupa tiga kasta yaitu berat, sedang, dan ringan berdasarkan tingkat kerumitan laporan pengaduan tersebut. Pada tahun 2020 Ombudsman Provinsi Jawa Timur menerima laporan pengaduan sebanyak 357 (tiga ratus lima puluh tujuh), dan yang telah selesai sebanyak 312 (tiga ratus dua belas) sedangkan yang masih dalam proses penyelesaian sebanyak 45 (empat puluh lima) laporan pengaduan. Menurut Bapak Dianto selaku asisten bidang pencegahan dan pemeriksaan beliau mengatakan pada tahun 2021 ini Ombudsman Provinsi Jawa Timur memiliki target penyelesaian laporan pengaduan sebanyak 170 (seratus tujuh puluh) dan telah berhasil mencapai targetnya, pada tahun 2021 terhitung sejak januari sampai dengan november Ombudsman menerima laporan pengaduan sebanyak 398 (tiga ratus sembilan puluh delapan), dan telah selesai sebanyak 239 (dua ratus tiga puluh sembilan) sedangkan yang masih dalam proses penyelesaian sebanyak 105 (seratus lima). Berdasarkan hasil laporan pengaduan pada tahun 2021 mengalami sedikit peningkatan dari pada tahun 2020, dan diantara seluruh kabupaten/kota di Jawa Timur kota Surabaya masih menjadi kota terbanyak yang melakukan laporan pengaduan maladministrasi tiap tahunnya.

Kemampuan Adaptasi

Kemampuan adaptasi secara internal pada kantor Ombudsman Provinsi Jawa Timur tergolong cukup baik, hal ini dapat ditinjau bersumber pada indeks produktivitas sebagaimana yang telah dijabarkan bahwa setiap bulan maupun setiap tahun Ombudsman Provinsi Jawa Timur memiliki target penyelesaian laporan pengaduan, untuk mencapai tujuan tersebut tentu diperlukannya jalinan hubungan yang baik antar asisten dalam proses pelaksanaan tersebut. Adapun kemampuan adaptasi secara eksternal Ombudsman Provinsi Jawa Timur memiliki hubungan yang baik antar instansi dan para stakeholder. Guna mencapai visi dan misinya Ombudsman Provinsi Jawa Timur juga memiliki program yang dibungkus dalam bentuk sosialisasi kepada masyarakat dengan melibatkan para stakeholder yang mempunyai pengaruh berskala besar, sedangkan dalam memaksimalkan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik Ombudsman Provinsi Jawa Timur memiliki program berupa survey kepatuhan yang dilakukan langsung oleh asisten Ombudsman. Namun adanya kendala wabah Covid-19 menyebabkan beberapa program yang dilaksanakan oleh Ombudsman Provinsi Jawa Timur dua tahun terakhir ini tidak terlaksana dengan baik.

Kepuasan Kerja

Salah satu faktor penting dalam menghasilkan kinerja yang baik adalah kepuasan kerja, adapun yang memengaruhi kepuasan kerja para asisten Ombudsman adalah cara mereka (asisten) memfasilitasi para pelapor dengan merespon setiap pengaduan yang nantinya akan melalui tahap penyaringan yang dilaksanakan oleh asisten bidang penerimaan dan verifikasi laporan yang kemudian akan ditindaklanjuti sebagai laporan pengaduan, karena berdasarkan wawancara dengan informan tidak semua laporan pengaduan bisa ditindaklanjuti harus melewati pengecekan terlebih dahulu. Kepuasan kerja juga ditandai dengan tercapainya tujuan berdasarkan target yang telah ditetapkan khususnya pada tahun 2020 ini Ombudsman Provinsi Jawa Timur telah melampaui target penyelesaian sebanyak 239 (duaratus tigapuluh sembilan) dari target awal sebanyak 170 (seratus tujuh puluh) laporan. Hal ini tentu memberikan dampak positif baik bagi Ombudsman dalam kepuasan kerja dan kepuasan masyarakat sebagai pelapor yang telah memercayai Ombudsman untuk menindak lanjuti laporan pengaduan, meskipun setiap kasus menyangkut tingkatan komplikasi yang berbeda-beda tetapi pihak Ombudsman khususnya para asisten semaksimal mungkin akan menyelesaikan setiap laporan yang telah ditindak lanjuti.

Pencarian Sumber Daya

Pencarian maupun pemaksimalan sumber daya manusia sangat bertautan dengan terpenuhinya asisten yang diperlukan, kecakapan SDM sendiri dapat memengaruhi efektivitas peforma dan efisiensi himpunan dalam mencapai matlamat. Berdasarkan wawancara dengan para asisten Ombudsman mereka mengatakan pada tahun 2020 mereka mendapatkan 357 (tiga ratus lima puluh tujuh) laporan yang mana hanya ada 10 (sepuluh) asisten yang tersedia membuat para asisten harus bekerja lebih keras guna mencapai target. Ombudsman Provinsi Jawa Timur sangat memerlukan tambahan sumber daya dalam menangani laporan pengaduan agar pelayanan yang diberikan pun dapat terlaksana dengan maksimum, kesiapan asisten yang memiliki keterampilan serta sesuai dengan tugasnya ialah hal yang fundamental agar organisasi dapat berjalan efektif dan efisien.

Kendala yang dihadapi Ombudsman Provinsi Jawa Timur

Kendala ialah salah satu faktor penghalang yang dapat memengaruhi efektivitas sebuah organisasi dalam mencapai tujuan, Ombudsman Provinsi Jawa Timur sendiri memiliki beberapa kendala terkait kurangnya sumber daya manusia dan anggaran yang dimiliki. Berdasarkan hasil wawancara dengan asisten Ombudsman mereka mengungkapkan bahwa sangat sulit untuk melaksanakan tugas yang diluar daerah kerjanya misal beberapa daerah di Jawa Timur yang jauh dari kota Surabaya, hal ini tentu saja menghambat proses penanganan laporan pengaduan terhadap instansi yang terlapor. Adapun terkait minimnya anggaran membuat Ombudsman Provinsi Jawa Timur tidak leluasa untuk melakukan acara mauoun kegiatan yang bersifat rutin dan partisipatif, hal ini terbukti dengan masih awamnya masyarakat terhadap keberadaan, tugas dan fungsi Ombudsman selaku lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berasaskan hasil riset yang dilaksanakan pada Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur sembari menerapkan indikator efektivitas yang diutarakan oleh Richard M. Steers yang meliputi “produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan pencarian sumber daya”. Maka penulis akan menarik kesimpulan sebagai berikut:

Pengawasan penyelenggara pelayanan publik terhadap maladministrasi yang dilangsungkan oleh Ombudsman Provinsi Jawa Timur cukup baik namun cenderung tidak efektif. Berdasarkan indikator produktivitas dan kepuasan kerja Ombudsman Provinsi Jawa Timur, pelayanan yang diberikan Ombudsman Jawa Timur dalam memfasilitasi masyarakat yang melaporkan laporan pengaduan maladministrasi terlaksana dengan baik, Ombudsman Provinsi Jawa Timur selalu merespon setiap laporan pengaduan yang masuk dan nantinya akan disaring berdasarkan laporan yang bisa ditangani atau tidaknya oleh Ombudsman Provinsi Jawa Timur. Adapun faktor pendukung yang memengaruhi kinerja Ombudsman Provinsi Jawa Timur berdasarkan indikator dalam penelitian ini ialah Produktivitas dan Kepuasan Kerja, hal ini terlihat dari terjalannya komunikasi atau hubungan yang baik antar tim, upaya Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam memenuhi target penyelesaian laporan pengaduan dan pemberian layanan kepada pelapor sudah cukup baik dan informatif sehingga dapat memberikan hal positif dalam menjalankan tugas dan fungsinya pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur.

Kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Provinsi Jawa Timur beberapa diantaranya adalah kurangnya anggaran yang dimiliki Ombudsman Provinsi Jawa Timur menyebabkan mereka tidak bisa bebas dalam bereksprosi untuk memberikan sosialisasi dan mengenalkan keberadaannya, kurangnya sumber daya atau asisten Ombudsman untuk menjalankan tugas serta fungsinya dalam menangani laporan pengaduan diberbagai wilayah dengan jangkauan yang luas, dan kurangnya sorotan yang diberikan pemerintah untuk Ombudsman khususnya pada Ombudsman Provinsi Jawa Timur, maraknya masyarakat yang masih tidak memahami fungsi Ombudsman selaku lembaga pengawas pelayanan publik mengartikan bahwa penduduk masih belum teredukasi dengan baik tentang praktik-praktik maladministrasi pada instansi pemerintahan karena minimnya laporan yang masuk belum tentu pelayanan publik sudah terselenggara dengan baik. Adapun upaya Ombudsman dalam menangani kendala yang dihadapi, Ombudsman Provinsi Jawa Timur tetap berusaha melakukan kunjungan kerja untuk memberika edukasi kepada masyarakat untuk lebih mengenali praktik-praktik maladministrasi agar bisa diadukan kepada Ombudsman Provinsi Jawa Timur untuk ditindaklanjuti.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan penulis akan meninggalkan saran atau usulan sebagai bahan evaluasi yang mungkin dapat dipertimbangkan oleh Ombudsman Provinsi Jawa Timur, dalam menerapkan tugas dan fungsinya.

Untuk meningkatkan efektivitas, terutama pada indikator kemampuan adaptasi dan pencarian sumber daya. Hendaknya Ombudsman Provinsi Jawa Timur untuk menambah kapasitas asisten guna memaksimalkan kinerja dalam menginspeksi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam menyampaikan edukasi kepada masyarakat hendaknya pihak Ombudsman Provinsi Jawa Timur juga mengikut sertakan pihak penyelenggara untuk lebih memanifestasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik supaya masyarakat bisa mendapati haknya guna menerima pelayanan publik yang berfaedah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, N. (2018). Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Analisis Putusan Rekomendasi Ori Dan Efektivitas Rekomendasi Ori) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA).
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.