

SKRIPSI

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



Oleh:

ADE ALIFIAN TI

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11226 16

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

SKRIPSI

MILIK PERPUSTAKAAN
UNISMUH MAKASSAR

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

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh

ADE ALIFIANTI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611122616

Kepada

10/03/2021

1 exp
Smb. Alumni

P/0198/ADM/21/CD
ALF

k'

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIAH MAKASSAR**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Kinerja Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menyelesaikan
Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Makassar.
Nama Mahasiswa : Ade Alifianti
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11 226 16
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Muh. Isa Ansari, M.Si


Dr. Hafiz Elfiansya Parawo, S.T., M.Si
NBM: 1268287

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Nasrul Haq, S.Sos., M.PA
NBM: 1067463

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Nomor : 0203/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada Hari Jumat, 27 Agustus 2021.

TIM PENILAI

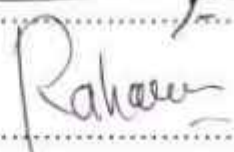
Ketua

Dr.Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727

Sekretaris

Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
NBM: 1084366

PENGUJI:

1. Abd Kadir Adys, SH., MM. (.....)
2. Dr. H. Muhammad Isa Ansari, M.Si (.....)
3. Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos., M.Si (.....)
4. Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si (.....)

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Ade Alifianti

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11226 16

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 10 September 2021

Yang Menyatakan,



Ade Alifianti

ABSTRAK

Ade Alifianti : 2021. Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Makassar. Dibimbing oleh Muhammad Isa Ansari dan Hafis Elfiansya Parawu.

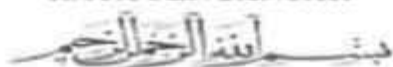
Kinerja merupakan hasil kerja yang mempunyai hubungan signifikan dengan pencapaian tujuan strategis organisasi, tingkat kepuasan pelanggan dan kontribusi yang diberikan. Maka dari itu tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Makassar.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang menjelaskan kondisi objek secara ilmiah, dengan informan 5 (lima) orang yang berdasarkan pandangan peneliti, antara lain: Kepala Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Asisten Bidang Pemeriksaan, Masyarakat Pelapor 1, Masyarakat Pelapor 2, Masyarakat Pelapor 3. Data yang diperoleh dari hasil penelitian dikumpulkan dengan menggunakan instrument penelitian berupa observasi dan dokumentasi serta dikembangkan dengan wawancara terhadap informan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 3 aspek dengan 1 aspek yang sudah baik diantaranya merespon dan tanggap terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan. Namun berbeda dengan 2 aspek lainnya yang dianggap masih kurang maksimal dalam melakukan pencegahan maladministrasi.

Kata Kunci : Kinerja, Ombudsman RI, Laporan Pengaduan

KATA PENGANTAR



"Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh"

Syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT., yang telah berbelas kasih senantiasa mengampuni kesalahan hamba-Nya yang bertaubat kepadanya, melimpahkan rahmat kasih sayang-Nya, serta menjamin rezeki tiap-tiap ciptaan-Nya. Nikmat kesehatan, nikmat iman, dan nikmat rezeki inilah yang diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat di Kota Makassar". Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam Menyelesaikan Studi Program S1 Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penyusunan ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada Bapak **Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag** Selaku **Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar** beserta jajarannya.
2. Ibu **Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si** selaku **Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar** beserta jajarannya.

3. Bapak Nasrulhaq, S.Sos., MPA selaku Ketua Progam Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta jajarannya.
4. Rasa hormat dan Terima Kasih kepada Bapak Dr. Muh. Isa Ansari, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Hafiz Elfiansya, S.T., M.Si., selaku Pembimbing II yang tak kenal lelah dan mencurahkan banyak waktu, tenaga, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulis dengan penuh kesabaran hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Terima Kasih kepada Bapak Abd Kadir Adys, SH., MM, Bapak Dr. H. Muhammad Isa Ansari, M.Si, Bapak Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos., M.Si serta Ibu Rahmawati arlah, S.Sos., M.Si selaku tim penguji dalam pelaksanaan ujian akhir.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen baik Pengajar atau Asistennya, seluruh Staf Pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Rasa Terima kasih yang tak terhingga untuk Kedua Orang Tua tercinta beserta adik-adik penulis dan seluruh Keluarga Besar yang senantiasa memberikan semangat yang tak pernah surut, doa yang tak pernah putus serta bimbingan dan bantuan moral maupun materil.
8. Seluruh pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dan Informan yang telah meluangkan waktu dan

membantu serta memberikan arahan kepada penulis selama melaksanakan penelitian.

9. Segenap Keluarga Besar **Unit Kegiatan Mahasiswa Tapak Suci Putera Muhammadiyah (UKM Tapak Suci) Universitas Muhammadiyah Makassar.**
10. Segenap Keluarga Besar **Komunitas Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP) HUMANIERA Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.**
11. Segenap Keluarga Besar **Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar (PIKOM FISIP UNISMUH Makassar).**
12. Kepada sahabat-sahabat tercinta penulis yang senantiasa mengerti dan menerima penulis dalam keadaan suka maupun duka, serta selalu memberikan semangat dan doa yang tulus kepada penulis.
13. segenap teman-teman seperjuangan **Ilmu Administrasi Negara Angkatan Federasi 2016 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.**
14. Saudara seperjuangan **Kuliah Kerja Profesi (KKP)**,teman posko yang penuh perhatian dan selalu memberikan pancaran warna-warni hidup selama 2 bulan yang sangat berarti serta terimakasih atas kerjasama tim yang baik.

15. Serta kepada semua pihak yang memberikan dukungan dan motivasi dan telah membantu penulis dengan ikhlas dalam banyak hal yang berhubungan dengan penyelesaian studi penulis.

Akhir kata Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak baik untuk penulis sendiri maupun orang lain yang membaca skripsi ini yang Insyallah akan menjadi motivasi bagi pembaca. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 10 September 2021.

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Konsep Kinerja Organisasi	13
C. Konsep Ombudsman	22
D. Kerangka Berfikir	28
E. Fokus Penelitian	29
F. Deskripsi Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Waktu dan Lokasi	33
B. Jenis dan Tipe Penelitian	34
C. Informan Penelitian	34
D. Teknik Pengambilan Data	35
E. Teknik Analisis Data	36
F. Teknik Pengabsahan Data	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	40
B. Hasil Penelitian	45
C. Pembahasan	84
BAB V KESIMPULAN	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	100



DAFTAR TABEL

3.1 Data Informan Penelitian	35
4.1 Jumlah Laporan Yang Masuk di Ombudsman RI Sulawesi Selatan	63
4.2 Kategori Laporan, cara Penyampaian dan Subtansi.....	66
4.3 Laporan pengaduan untu pemerintah Kota Makassar	70



DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1 Kerangka Pikir.....	31
Gambar 4.1 Struktur Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.....	43
Gambar 4.2 Alur Penyelesaian Laporan/Pengaduan.....	44



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kinerja merupakan hasil kerja yang mempunyai hubungan signifikan dengan pencapaian tujuan strategis organisasi, tingkat kepuasan pelanggan dan kontribusi yang diberikan. Kinerja merupakan tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya serta kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi. Armstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2013:2).

Kinerja organisasi dapat dikatakan juga sebagai indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi, serta merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi, dengan demikian kinerja suatu organisasi adalah hal yang sangat penting dalam pencapaiannya di masa mendatang. Dalam hal ini kinerja merupakan kerja kongkrit yang dapat diamati dan dapat diukur. Menurut Lervinne et.al dalam Cahizi Nasucha (2004:25) yang menjelaskan dalam mengukur kinerja sebuah organisasi publik harus memperhatikan tiga unsur, yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam hal ini pemerintah sebagai pelaksana kontra sosial yang telah digariskan sebelumnya, justru menimbulkan berbagai masalah bagi masyarakat yang kemudian menda patkan berbagai stigma negatif publik. Berbagai kajian yang telah dilakukan oleh para pemerhati ataupun penikmat pelayanan publik, menyimpulkan bahwa hampir semua pelayanan publik yang masih rentan terhadap berbagai praktek maladministrasi.

Fenomena yang terjadi dalam proses pelayanan publik mendorong terbentuknya Lembaga-lembaga pengawas eksternal dengan tujuan untuk mengawasi setiap proses pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, maka dibentukkan sebuah Lembaga pengawasan yang disebut Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga ombudsman ini dibentuk berdasar pada harapan yang mampu diwujudkan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih, (Sirajuddin, dkk, 2012). Lembaga tersebut dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono yang disetujui pembuat Undang-Undang dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008, dengan nama Ombudsman Republik Indonesia (Sirajuddin, dkk, 2012: 144).

Dalam perkembangannya Ombudsman Republik Indonesia dengan mempertimbangkan dengan berbagai hal yang terjadi, maka Ketua Ombudsman RI mengeluarkan kebijakan untuk mewujudkan Lembaga Ombudsman Perwakilan di setiap provinsi di seluruh Indonesia agar

memudahkan masyarakat dalam mengajukan laporan pengaduan maladministrasi yang terjadi. Ombudsman perwakilan mempunyai kedudukan yang strategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia.

Kehadiran Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan yang tepatnya berada di Kota Makassar diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintah daerah yang bersih, demokratis, transparan, dan akuntabel serta bebas dari praktek KKN (Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme), serta dapat profesional dalam menjalankan tanggungjawab sesuai peran dan fungsinya. Upaya Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi dengan telah melakukan berbagai pencegahan salah satunya dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan publik, dilaksanakan penilaian kepatuhan di lingkungan Kementerian, Lembaga, Pemerintah provinsi, pemerintah Kabupaten/Kota, penilaian pemenuhan standar pelayanan dilakukan berpedoman pada kewenangan dalam pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Dalam undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman republic indonesia dalam pasal 1 ayat 3 dijelaskan bahwa Maladministrasi adalah sebuah perilaku/tindakan tetapi juga meliputi keputusan dan peristiwa yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk

perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Dalam penelitian kepatuhan, Ombudsman memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik. Ombudsman memfokuskan pada atribut standar pelayanan yang disediakan pada setiap unit pelayanan publik. Penilaian kepatuhan dimaksudkan untuk mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, diatur dalam Pasal 15 dan Bab V UU Pelayanan Publik. Hasil diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* (Zona merah, zona kuning, dan zona hijau), pada ukuran nilai kepatuhan pelayanan publik dijelaskan oleh warna merah yang berarti tingkat kepatuhan rendah, warna kuning merupakan tanda bahwa tingkat kepatuhan sedang, dan warna hijau adalah indikator dari tingkat kepatuhan tinggi atau terbaik. Menurut data yang disediakan Ombudsman RI berdasarkan penilaian kepatuhan masih ada beberapa instansi yang menunjukkan kepatuhan buruk terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman tahun 2017 dalam zona kepatuhan pemerintah Kota tentang nilai pada pemerintah Kota Makassar yaitu 68,81% yang berada dalam zona kuning. Kemudian pada laporan tahunan 2018 Kota Makassar tetap berada pada zona kuning dengan nilai 77,28%. Berdasarkan laporan tahunan 2019 yang mendeskripsikan tentang nilai kepatuhan di pemerintah provinsi yang dimana sejak 2017 pemerintah

provinsi yang telah mendapatkan zona hijau pada tahun sebelumnya tidak dinilai kembali. Peningkatan jumlah provinsi yang berada pada zona hijau signifikan terjadi di tahun 2018 yakni sebesar 62,50%. Akan tetapi pada tahun 2019 pemerintah provinsi yang mendapatkan zona hijau kembali mengalami penurunan dan persentasinya hanya 33,33%, pemerintah provinsi yang mendapatkan zona hijau tahun 2019 adalah pemerintah provinsi Jambi dan provinsi Sulawesi Tenggara (<https://ombudsman.go.id> diakses pada 13 Agustus 2020).

Kemudian pada data tahunan Ombudsman RI 2015 yang menunjukkan bahwa nilai kepatuhan pada UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimana pemerintah Kota Makassar memperoleh nilai 29,7% yang diberi tanda berwarna merah atau berkategori buruk, sejak tahun 2015 sampai 2019 data tahunan yang dikeluarkan Ombudsman RI belum menunjukkan bahwa pemerintah Kota Makassar belum berkategori warna hijau atau nilai kepatuhan tinggi.

Dalam dugaan maladministrasi pelayanan publik utamanya di Kota Makassar yang masih tergolong kurang optimal dan belum terawasi keseluruhan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Kemudian tidak menutup kemungkinan dalam proses pelayanan yang terdapat pada pelayanan penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan yang masih tergolong lemah dan berdampak pada kinerja pelayanan publik yang jika ada kesalahan pada proses pemerintahan, masyarakat tidak dapat mengadu pada pengawas pemerintahan

yang tidak memihak dan berdampak pada tidak adanya perbaikan serta pelayanan yang melayani rakyat dengan baik.

Tidak bisa dipungkiri bahwa masih banyak organisasi perangkat daerah di Sulawesi Selatan melakukan praktik maladministrasi yang merupakan dampak dari kurangnya pengawasan dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan sehingga dilakukannya penelitian ini untuk dapat dijadikan rekomendasi bagi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan yang diharapkan dapat lebih meningkatkan pengawasan dalam pelayanan publik di Sulawesi Selatan sebagai Lembaga pengawas Organisasi Perangkat Daerah agar tercapainya tujuan sesuai dengan visi dan misi Ombudsman RI sebagai Lembaga pengawas pemerintahan yang tidak memihak dan memberikan pengaruh terhadap kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

Penelitian terdahulu dari Tri Yanti Nur Irsan Sitorus, 2019 yang berjudul **"Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Rangka Penyelesaian Laporan Masyarakat"**, menyatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam rangka penyelesaian laporan masyarakat belum maksimal mencapai target. Kualitas pelayanan dalam melengkapi laporan juga belum maksimal, karena Ombudsman masih lamban dalam menangani laporan publik. Daya tanggap Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Tengah kurang maksimal serta tidak akuntabel dan transparan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang menghambat kinerja adalah kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dalam menyelesaikan laporan, tidak adanya mekanisme sistem kerja, kurangnya

sarana dan prasarana, kendala anggaran, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang keberadaan Ombudsman di Jawa Tengah, dan kepemimpinan dan tim yang mendorong kinerja Ombudsman.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Tri Yanti Nur Irsan Sitorus 2019, penelitian sebelumnya yang menjadi pendukung ataupun rujukan peneliti dalam melakukan penelitian di Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat dengan focus penelitian yaitu kinerja Ombudsman dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas mengenai latar belakang yang akan mendeskripsikan dan menganalisis permasalahan yang telah dikemukakan, maka peneliti mengangkat judul **"Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat di Kota Makassar"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka adapun rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat di Kota Makassar?
2. Bagaimana Responsibilitas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat di Kota Makassar?

3. Bagaimana Akuntabilitas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat di Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah mengenai Ombudsman dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat, maka peneliti memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat di Kota Makassar.
2. Untuk menganalisis Responsibilitas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat di Kota Makassar.
3. Untuk menganalisis Akuntabilitas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat di Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini, adalah:

1. Manfaat teoritis
 - a. Diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dan rujukan bagi pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.

- b. Manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan adalah dengan diketahui tentang kinerja yang akan berdampak pada peningkatan kinerja dapat menjadi rujukan bagi pimpinan organisasi dalam pengambilan keputusan.

2. Manfaat praktis

- a. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi selatan sehubungan dengan peningkatan kinerja Ombudsman
- b. Bagi praktisi manajemen (pimpinan) dapat dijadikan sebagai indikator dalam rangka peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

1. Kelani Putri, 2017 **"Efektivitas Kinerja Ombudsman dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi di Kota Pekanbaru)"**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja Ombudsman dalam menangani pengaduan pelayanan publik belum sepenuhnya efektif. Ini artinya efektivitas kinerja pada Ombudsman RI perwakilan Riau belum optimal. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja Ombudsman dalam penanganan pengaduan pelayanan publik di Kota Pekanbaru yang pertama adalah sumber daya manusia, kedua masih minimnya anggaran dana yang diberikan oleh Negara untuk Ombudsman RI Perwakilan Riau, ketiga masih terbatasnya fasilitas penunjang kinerja Ombudsman RI Perwakilan Riau, keempat sosialisasi kepada masyarakat yang berlangsung bersentuhan dengan para penyelenggara pelayanan publik.
2. Fibrisio H Marbun, 2016 **"Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam Penanganan Laporan Masyarakat Kota Pekanbaru"**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dalam penanganan pelaporan publik Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, namun masih belum

maksimal karena dalam penyelesaian laporan membutuhkan prosedur yang cukup kompleks dan masih minimnya pengetahuan masyarakat Kota Pekanbaru tentang keberadaan Ombudsman serta fungsi dan tugasnya.

3. Tri Yanti Nur Irsan Sitorus, 2019 yang berjudul **"Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Rangka Penyelesaian Laporan Masyarakat"**, menyatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam rangka penyelesaian laporan masyarakat belum maksimal mencapai target. Kualitas pelayanan dalam melengkapi laporan juga belum maksimal, karena Ombudsman masih lamban dalam menangani laporan publik. Daya tanggap Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Tengah kurang maksimal serta tidak akuntabel dan transparan kepada masyarakat. Factor-faktor yang menghambat kinerja adalah kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dalam menyelesaikan laporan, tidak adanya mekanisme system kerja, kurangnya sarana dan prasarana, kendala anggaran, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang keberadaan Ombudsman di Jawa Tengah, dan kepemimpinan dan tim yang mendorong kinerja Ombudsman.
4. Ria Novia Sari, 2016 **"Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam menyelesaikan laporan masyarakat dibidang pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Riau 2009 tahun 2013-2014"**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja

Ombudsman perwakilan provinsi Riau dalam hal ini efektivitas Ombudsman Republik Indonesia DPRD Provinsi Riau perlu dikaji guna mewujudkan tujuan pengawasan. Namun dalam hal ini pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Riau masih terdapat beberapa kendala antara lain kurangnya sumber daya manusia, kekurangan dana, masih perlu ditambah fasilitas penunjang guna menunjang pelaksanaan tugas dan fungsinya, serta keberadaan Ombudsman Perwakilan Republik Indonesia Provinsi Riau masih kurang di kalangan masyarakat. Hal inilah yang menyebabkan lamanya proses penyelesaian dan juga menghambat laporan masyarakat atas operasinya di bidang pencegahan. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan masih ada beberapa tugas Ombudsman Perwakilan Republik Indonesia Provinsi Riau yang masih belum berjalan secara merata.

Berdasarkan keempat hasil penelitian terdahulu yang peneliti lampirkan dapat peneliti menyimpulkan bahwa Ombudsman sebagai Lembaga pengawas masih kurang atau belum optimal di kalangan masyarakat yang disebabkan beberapa kendala dalam operasi penyelesaiannya yang menyebabkan lamanya proses bahkan penundaan penyelesaian laporan dalam bidang pencegahan ataupun penyelesaian laporan.

B. Konsep Kinerja Organisasi

a. Pengertian Kinerja

Kinerja merujuk pada tingkat pencapaian karyawan atau organisasi terhadap persyaratan pekerjaan. Simanjuntak dalam Widodo (2015:131) menyatakan definisi kinerja adalah tingkatan pencapaian, hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

Menurut Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2020:15) memberikan pengertian atau kinerja sebagai *"performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period"*.

Dari pendapat di atas, dapat dipahami bahwa kinerja merupakan kegiatan menyempurnakan tanggung jawab berdasarkan standar dan ukuran yang telah ditetapkan, dan memberikan suatu pemahaman bahwa kinerja merupakan hasil interaksi antara kemampuan, motivasi, dan peluang yang dimiliki karyawan dengan hasil yang diharapkan sesuai tujuan organisasi ataupun instansi tersebut.

Secara lebih tegas Armstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2013), mengemukakan kinerja ialah hasil pekerjaan yang memiliki ikatan yang kuat dengan arah strategis organisasi, kepuasan konsumen dan berkontribusi dalam ekonomi.

Sedarmayanti (2013: 310) dalam bukunya Manajemen Sumber daya manusia, kinerja merupakan hasil kerja dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam memperoleh tujuan organisasi.

Menurut Rivai & Basri dalam Masram (2017:138) menyatakan, kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun criteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Sedangkan menurut Mathis dan Jackson dalam Masram (2017:138) menyebutkan, kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Selanjutnya menurut Mangkunegara dalam Marsan (2017:139) menyatakan kinerja karyawan adalah hasil kerja secara secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang mempunyai hubungan signifikan dengan pencapaian tujuan strategis organisasi, tingkat kepuasan pelanggan dan kontribusi yang diberikan.

Hubungan antara kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja organisasi (*organization performance*) terdapat dalam kerangka organisasi. Kecakapan dibentuk oleh kompetensi, keterampilan, dan pengetahuan, sedangkan motivasi dibentuk dari peluang yang dipengaruhi oleh lingkungan dan interaksi antara sikap dengan situasi. Jika keseluruhan faktor ini diperhatikan oleh perusahaan atau instansi maka kemungkinan penciptaan kinerja karyawan dapat dioptimalkan.

Organisasi pemerintah baik swasta besar maupun kecil harus digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam melakukan kegiatan pencapaian tujuan.

b. Pengertian Organisasi

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Syaiful, 2016) adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan Bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hierarki di mana selalu terdapat hubungan antar seorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang disebut bawahan.

Organisasi adalah suatu struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi dan struktur pembagian kerja yang bekerja bersama secara tertentu untuk mewujudkan tujuan tertentu.

Menurut Dwight Waldo (dalam Syaiful Sagala, 2016:19) organisasi adalah struktur hubungan-hubungan di antar orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu system administrasi. Organisasi dibentuk atas dasar pengaruh di berbagai aspek seperti tujuan yang sama

serta penyatuan visi dan misi dengan pelaksanaan keberadaan sekelompok orang tersebut yang diakui keberadaannya oleh masyarakat.

c. Faktor- faktor mempengaruhi kinerja

Menurut Wibowo (2013:4) kinerja organisasi dapat dilihat oleh bagaimana proses diadakannya kegiatan dalam mencapai tujuan tersebut. Sebuah organisasi instansi pemerintah merupakan sebuah Lembaga yang menjalankan roda pemerintahan dan melaksanakan pembangunan Sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik. Adapun factor-factor yang mempengaruhi kinerja, enatara lain dikemukakan Amstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2011:100) yaitu:

1. *Personal factor*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
2. *Leadership factor*, dilihat dari kualitas dukungan yang dilakukan, dan ditentukan oleh kualitas dorongan bimbingan *team leader* dan *manager*.
3. *Team factor*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
4. *System factor*, ditunjukkan oleh adanya system dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. *Contextual/ situational factor*, ditunjukkan oleh tingginya tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

d. Indikator Kinerja Organisasi

MILIK PERPUSTAKAAN
UNISMUH MAKASSAR

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

1. Responsivitas/ *Responsiveness*

Menurut Lenvine at.all responsivitas adalah ukuran kemampuan organisasi dalam mengenali tubuh kebutuhan masyarakat, prioritas pelayanan, dan menyusun agenda, serta mengembangkan program-program pelayanan public sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. (dalam Nasucha, 2004:25).

Yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

2. Responsibilitas/ *Responsibility*

Yaitu kemampuan organisasi untuk mengatur sejauh mana pemberian layanan telah berjalan sesuai dengan standar serta prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi, baik secara implisit maupun eksplisit. Responsivitas mengukur tingkat

Menurut Dwiyanto (dalam Sudarmanto, 2014: 16) terdapat 5 indikator untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu:

1. Produktivitas adalah mengukur tingkat efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.
2. Kualitas layanan, dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
3. Responsivitas, dengan mengukur kemampuan organisasi untuk merencanakan agenda dan prioritas pelayanan, mengenali kebutuhan masyarakat, serta mengembangkan program-program pelayanan public yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi public yang dilaksanakan dengan asas-asas administrasi sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas, seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public patuh pada pejabat politik yang terpilih oleh rakyat atau ukuran yang memperlihatkan tingkat keselarasan penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma *eksternal* yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para *stakeholder*.

Menurut Kasmir (2016: 208-210), indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja ada enam, yaitu:

1. Kualitas (Mutu)

Kualitas merupakan suatu tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan. Makin sempurna suatu produk, maka kinerjanya makin baik, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah.

2. Kualitas (jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang.

3. Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi.

4. Kerjasama antar karyawan

Kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama antar karyawan dan antar pimpinan. Hubungan ini sering kali juga dikatakan sebagai hubungan antar perseorangan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antar karyawan yang satu dengan karyawan yang lain.

5. Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut kemudian sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan.

6. Pengawasan

Dengan melakukan pengawasan karyawan akan merasa bertanggungjawab atas pekerjaan dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan melakukan perbaikan secepatnya.

Menurut Mangkunegara (2017: 75) indikator-indikator dari kinerja adalah meliputi:

1. Kualitas kerja. Kualitas kerja adalah mutu yang harus dihasilkan dalam pekerjaan.
2. Kuantitas kerja. Kuantitas kerja yaitu jumlah yang harus diselesaikan dan dicapai dalam pekerjaan.
3. Kendala kerja. Dapat tidaknya diandalkan merupakan apakah pegawai dapat mengikuti intruksi, memiliki inisiatif, hati-hati dan rajin dalam bekerja.
4. Sikap kerja. Sikap kerja yang dimiliki terhadap perusahaan, pegawai lain pekerjaan serta kerja sama.

Menurut Lenvinne dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2013) mengemukakan indikator kinerja terdiri dari: *responsiveness*, *responsibility*, *accountability*.

- a. Responsivitas atau *responsiveness* yaitu mengukur daya tanggap pemberi terhadap keinginan, aspirasi, dan harapan, serta tuntutan *customer*.
- b. Responsibilitas atau *Responsibility* yaitu suatu ukuran yang menerangkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. Akuntabilitas atau *Accountability* adalah suatu ukuran yang menerangkan seberapa besar tingkat keselarasan antara pelaksana pelayanan dengan ukuran *eksternal* yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

C. Konsep Ombudsman

1. Pengertian Ombudsman

Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang tidak tercantum dalam Undang-Undang Dasar. Oleh sebab itu, dalam sistem pemisahan kekuasaan Ombudsman dapat dikategorikan sejajar dan tidak dibawah pengaruh kekuasaan lain. Dengan tugas dan fungsi itu kehadiran Ombudsman sangat penting dalam kesejahteraan masyarakat dalam pemenuhan perlindungan sebagai bagian tujuan bernegara.

Pada system pengawasan Ombudsman, partisipasi adalah prasyarat penting dan menjadi *mainstream* utama. Untuk memperoleh tujuannya (mewujudkan *good governance*) Ombudsman di Indonesiamempunyai tugas yaitu mengusahakan partisipasi masyarakat dengan menciptakan keadaan yang kondusif bagi tercapainya pelayanan umum yang baik, birokrasi sederhana yang bersih, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan professional termasuk proses peradilan yang *independent* sehingga tidak terjadinya keberpihakan.

2. Sejarah Ombudsman

Ombudsman resmi dibentuk di Indonesia pada tanggal 20 Maret tahun 2000 melalui Keputusan Presiden Nomor 44 tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional oleh Presiden Abdurrahman Wahid. Pada saat itu, Indonesia memasuki babak baru dalam system pengawasan dengan nama Komisi Ombudsman Nasional. Pentingnya pelibatan masyarakat dalam system pengawasan menjadi pertimbangan yang cukup kuat dibentuknya Ombudsman di Indonesia. Kedudukan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public seiring waktu semakin diperkuat.

Pada tanggal 7 Oktober 2008 ditetapkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Setelah berlakunya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan bahwa Ombudsman tidak lagi berbentuk komisi Negara

yang bersifat sementara, tetapi merupakan lembaga Negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga Negara yang lain, serta menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

3. Tujuan, fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman

Tujuan Ombudsman Republik Indonesia menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2018 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu:

- 1) Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera.
- 2) Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- 3) Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
- 4) Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi serta nepotisme.
- 5) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Fungsi Ombudsman RI menurut pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha

Milik Daerah, dan Badan hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Tugas dari Ombudsman Republik Indonesia yang terdapat dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu:

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

Ombudsman Republik Indonesia memiliki wewenang dalam menjalankan pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

- 1) Adanya surat keterangan dari pihak yang melakukan pelayanan terkait laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- 2) Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pihak yang berwenang untuk mendapatkan kebenaran dari Ombudsman;
- 3) Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotocopy dokumen yang dibutuhkan dari instansi manapun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
- 4) Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
- 5) Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- 6) Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
- 7) Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Ada 10 substansi bentuk pelayanan yang diawasi oleh Ombudsman, yaitu: (1) penundaan berlarut; (2) penyalahgunaan wewenang; (3) berpihak; (4) tidak memberikan layanan; (5) permintaan uang, barang, dan jasa; (6) petugas pemberi layanan tidak kompeten; (7) tidak patut; (8) perlakuan diskriminasi; (9) konflik kepentingan, dan (10) penyimpangan produser. (<https://ombudsman.go.id>/diakses pada 13 Agustus 2020).

4. **Penyampaian Laporan/Pengaduan Pelayanan Publik pada Kantor Ombudsman Republik Indonesia**

Laporan pengaduan dapat juga disampaikan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung dengan datang ke kantor Ombudsman RI atau perwakilan Ombudsman RI,
- 2) Surat yang menyatakan untuk melakukan pengaduan,
- 3) Jika memiliki email pengaduan dapat kirim ke email Ombudsman RI:
- 4) Pengaduan dapat dilakukan secara daring (online) pada www.ombudsman.go.id menggunakan Formulir Pengaduan Online dan mengunggah dokumen yang persyaratan. Jikalau masih ada yang perlu dipertanyakan atau belum dimengerti dapat menghubungi nomor 137 dan 082137373737 (Ombudsman Republik Indonesia) dan 08112363737 (Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan) agar mendapatkan penjelasan secara detail dari pihak Ombudsman RI pengaduan ke Ombudsman tidak dipungut biaya.

Selain itu masyarakat yang memiliki masalah terkait pelayanan publik dapat mengajukan pengaduan pelayanan publik dengan memenuhi persyaratan laporan yaitu sebagai berikut: a) Pelapor adalah warga Negara Indonesia atau penduduk setempat; b) laporan sudah secara langsung disampaikan kepada pihak Terlapor, tetapi tidak mendapat penyelesaian sebagaimana semestinya; c) Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan lewat dua tahun terjadi.

D. Kerangka Berfikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan di Kota Makassar untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja Ombudsman RI perwakilan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat di Kota Makassar, dimana pada Laporan Tahunan 2019 yang dijabarkan oleh Pimpinan Ombudsman RI mengalami penurunan pengaduan, dalam hal ini dari persepsi peneliti ada dua yang disebabkan penurunan pengaduan, dapat terjadinya penurunan pengaduan masyarakat karena kinerja Ombudsman yang sesuai dengan peran dan fungsinya atau bisa juga disebabkan karena masyarakat yang belum mengetahui sepenuhnya keberadaan Ombudsman Perwakilan RI tersebut. Penelitian tentang kinerja Ombudsman Perwakilan ini akan dianalisis berdasarkan indikator oleh Lenvine et. Al dalam Chazi Nasucha (2004: 25) yang menjelaskan dalam mengukur kinerja sebuah organisasi publik harus memperhatikan tiga unsur yaitu: (1) Responsivitas, (2) Responsibilitas, (3) Akuntabilitas.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Ombudsman. Maka dari uraian yang telah dijabarkan, mendasari lahirnya kerangka fikir penelitian seperti berikut :

Bagan 2.1 Kerangka Pikir



E. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian sesuai judul penelitian yang diangkat oleh peneliti yaitu kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat di Kota Makassar yang menggunakan indikator menurut Lenvinne et.all dalam Chazi Nasucha (2004: 25) yang menjelaskan dalam mengukur kinerja sebuah organisasi publik harus memperhatikan tiga unsur, yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, maka dalam hal ini untuk mengukur kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan yang sesuai dalam Tugas

Ombudsman Republik Indonesia dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

F. Deskripsi Penelitian

Adapun beberapa indikator penilaian pelayanan public terkait Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan yaitu sebagai berikut:

1. Responsivitas/ *Responsiveness*

Dalam penelitian ini responsivitas atau daya tanggap berarti kemampuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat. Responsivitas dapat dilihat dari tindakan yang dilakukan Ombudsman RI dalam menerima laporan masyarakat atas tindakan maladministrasi dalam menyelesaikan pelayanan publik.

a) Menerima laporan atas dugaan maladministrasi

Menerima laporan atas dugaan maladministrasi adalah bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam merespon masyarakat yang melakukan laporan/pengaduan terkait maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan public.

b) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan dan menindaklanjuti laporan

Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan dan menindaklanjuti laporan adalah dimana Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi selatan melakukan beberapa proses pemeriksaan pada laporan yang sudah diterima dari masyarakat apakah dugaan tersebut

ditemukan atau tidak ditemukan maladministrasi. Kemudian Ombudsman akan menindaklanjuti laporan tersebut ketahap penyelesaian laporan dengan berbagai upaya yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

2. *Responsibilitas/ Responsibility*

Responsibilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi atau tidak lepas dari system, mekanisme dan prosedur yang berlaku.

a) Melakukan upaya pencegahan maladministrasi

Upaya pencegahan maladministrasi dimana Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan melakukan berbagai tindakan pencegahan terkait maladministrasi pelayanan public agar dapat diwujudkan pelayanan public yang baik kepada masyarakat dan menciptakan pemerintahan yang bersih. Membangun jaringan kerja dan koordinasi kerjasama

b) Membangun Jaringan Kerja dan Koordinasi serta Kerjasama

Membangun jaringan kerja dan koordinasi serta kerjasama merupakan salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan public dimana Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan melakukan koordinasi dan kerjasama terkait pengaduan pelayanan dari masyarakat untuk dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Akuntabilitas/ *Accountability*

Akuntabilitas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan merupakan bentuk pertanggungjawaban secara kelembagaan, menyajikan, dan melaporkan aktivitas dan hasil kinerjanya kepada publik.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Waktu penelitian yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian ini adalah kurang lebih selama 2 (dua) bulan, yang dilaksanakan mulai tanggal 28 Desember 2020 sampai tanggal 03 Februari 2021. Lokasi dalam penelitian ini bertempat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan di Kompleks Plaza Alauddin Blok BB No. 17, Jl. Sultan Alauddin, Gn. Sari, Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Alasan peneliti melakukan penelitian di lokasi tersebut, karena melihat pada data tahunan Ombudsman RI 2015 yang menunjukkan bahwa nilai kepatuhan pada UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimana pemerintah Kota Makassar memperoleh nilai 29.7% yang diberi tanda berwarna merah atau berkategori buruk. Sejak tahun 2015 sampai 2019 data tahunan yang dikeluarkan Ombudsman RI belum menunjukkan bahwa pemerintah Kota Makassar belum berkategori warna hijau atau nilai kepatuhan tinggi. Ombudsman telah melakukan salah satu program tersebut demi terlaksananya upaya pencegahan maladministrasi dengan mengadakan penilaian kepatuhan dan hasilnya sangat jelas bahwa Organisasi Perangkat Daerah di Provinsi Sulawesi Selatan utamanya di Kota Makassar yang memerlukan perhatian lebih dari Ombudsman RI selaku Lembaga pengawas pemerintahan yang tidak memihak.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan secara deskriptif, yaitu memberikan gambaran situasi untuk memperoleh data-data berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini nantinya akan diamati mengenai Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menangani kasus maladministrasi yang terfokus dalam pelaksanaan penyelesaian dan penanganan kasus maladministrasi. Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif adalah untuk dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif yang fokus pada pengamatan mendalam.

Adapun tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan suatu fenomena kejadian atau fakta yang terjadi secara rinci saat penelitian berlangsung. Alasan menggunakan pendekatan deskriptif adalah untuk menjabarkan atau memberikan gambaran mengenai fenomena atau fakta social yang terjadi didalam penelitian, yaitu Kinerja Ombudsman RI Perwakilan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan realita dengan fakta yang terjadi.

C. Informan Penelitian

Penelitian mengenai Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi selatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memerlukan informan yang mempunyai pemahaman berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan informasi yang akurat. Oleh sebab itu, informan

yang dimaksud sebagai berikut: Adapun informan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1 Data Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan
1	Maria Ulfa, SE., M.Si	Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan
2	Hasrul Eka Putra, S.T.P	Asisten Pemeriksaan Laporan
3	Masyarakat	Masyarakat Pelapor
4	Masyarakat	Masyarakat Pelapor
5	Masyarakat	Masyarakat Pelapor

D. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan, yaitu: 1) Observasi; 2) Wawancara; 3) Studi dokumentasi; 4) Media review.

1. Observasi

Peneliti dalam melakukan pengamatan dan pengumpulan data secara langsung terhadap objek pengamatan pada tempat yang sama ataupun berbeda. Observasi penelitian fokus pada pengamatan langsung terhadap meknisme kerja dan kualitas pelayanan publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat.

2. Wawancara

Tujuan dari wawancara ini untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, pihak yang diajak wawancara diminta untuk mengeluarkan pendapat atau ide-idenya. Dalam hal ini peneliti yang akan mewawancarai Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi selatan dan Asisten Bidang penyelesaian laporan atau staff bidang.

3. Studi dokumentasi

Dilakukan guna untuk mendapatkan data sekunder dengan cara melakukan kajian terhadap data-data dokumen pribadi dan dokumen resmi, baik visual maupun dalam bentuk tulisan yang berkaitan dengan masalah penelitian berupa peningkatan dan perbaikan pelayanan publik di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

4. Media Review

Melakukan *review* terhadap pemberitaan, baik cetak maupun *online* yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kantor Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat. Peneliti juga perlu melakukan *review* untuk mendapatkan data yang *real*.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini teknik analisis data interaktif dari Miles dan Huberman (2008: 236), yaitu: (1) Reduksi data (*data reduction*), dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola dari data (2) Penyajian data (*data*

display), menyajikan data yang dikategorikan dalam wujud bagan, hubungan antarkategori, uraian singkat dan sebagainya; dan (3) Penarikan kesimpulan (*verification*), penarikan kesimpulan terhadap makna-makna yang muncul dari data. Model Analisis Data Interaktif dari Miles dan Huberman (1992: 20). Teknik analisis data pada penelitian ini penulis menggunakan tiga prosedur perolehan data.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data yaitu rangkaian penyempurnaan data, baik dalam penambahan data yang masih kurang maupun dengan pengurangan data yang tidak relevan. Reduksi data ialah menentukan hal-hal utama, merangkumkan, mempusatkan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya.

2. Penyajian Data/ *Display*

Menyajikan data atau *display* data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian berlangsung. Setelah itu perlu adanya perencanaan kerja berdasarkan apa yang telah dipahami. Dalam penyajian data selain menggunakan teks secara naratif, juga dapat berupa bahasa nonverbal seperti bagan, grafik, denah, matriks dan tabel. Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan.

Miles and Huberman dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam wujud bagan, *flowchart*, uraian singkat, dan hubungan

antarkategori maupun sejenisnya. Untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif sering kali digunakan teks yang bersifat naratif.

3. Verifikasi Data (*Conclusions drawing/verifiying*)

Langkah terakhir dalam Teknik analisis data adalah verifikasi data. Verifikasi data dilakukan apabila ada simpulan awal yang dijabarkan masih bersifat sementara yang akan ada perbaikan jika tidak terbukti pendukung yang kuat untuk penunjang pengumpulan data berikutnya. Bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian ke lokasi mengumpulkan data, jadi kesimpulan yang dijabarkan ialah kesimpulan yang dapat dipercaya.

Penelitian kualitatif terdapat kesimpulan yang memungkinkan menjawab fokus penelitian yang telah direncanakan pada awal penelitian. Ada kemungkinan kesimpulan yang didapatkan tidak difungsikan untuk menjawab permasalahan. Hal ini sesuai dengan jenis penelitian kualitatif bersifat sementara serta dapat menjadi berkembang setelah penelitian terjun ke lokasi. Adapun yang menjadi harapan yang terdapat dalam penelitian kualitatif ialah mendapatkan teori baru. Temuan itu dapat berupa gambaran suatu objek yang dianggap belum jelas, setelah ada penelitian yang belum jelas itu dapat kemudian dijelaskan dengan teori-teori yang telah ditemukan. Selanjutnya teori yang didapatkan diharapkan bisa menjadi pijakan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

F. Teknik Pengabsahan Data

Keabsahan data dilaksanakan untuk membuktikan apakah penelitian yang dikerjakan sudah tepat sebagai penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data dilakukan dengan Triangulasi. Dalam memenuhi keabsahan data penelitian ini dilakukan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Profil Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Fenomena yang terjadi dalam proses pelayanan publik mendorong terbentuknya Lembaga-lembaga pengawas eksternal dengan tujuan untuk mengawasi setiap proses pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, maka dibentuklah sebuah Lembaga pengawasan yang disebut Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga tersebut dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono yang disetujui pembuat Undang-Undang dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008, dengan nama Ombudsman Republik Indonesia (Sirajuddin, dkk, 2012: 144).

Lembaga ombudsman ini dibentuk berdasar pada harapan yang mampu diwujudkan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih. Dalam perkembangannya Ombudsman Republik Indonesia dengan mempertimbangkan berbagai hal yang terjadi, maka Ketua Ombudsman RI mengeluarkan kebijakan untuk mewujudkan Lembaga Ombudsman Perwakilan di setiap provinsi di seluruh Indonesia agar memudahkan

masyarakat dalam mengajukan laporan pengaduan maladministrasi yang terjadi.

Kehadiran Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan tidak dapat dipisahkan dengan Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan merupakan perpanjangan tangan dari Ombudsman Republik Indonesia yang secara khusus bertugas untuk mengawasi pelayanan publik di wilayah Sulawesi Selatan. Ombudsman Republik Indonesia dibentuk di Provinsi Sulawesi Selatan pada 10 Maret 2013. Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan bertempat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan di Kompleks Plaza Alauddin Blok BB No. 17, Jl. Sultan Alauddin, Gn. Sari, Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dengan upaya mendekatkan akses pelayanan yang dapat membantu masyarakat dalam melaporkan pengaduan terkait maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Adapun visi dan misi Ombudsman Republik Indonesia yaitu sebagai berikut:

Visi: **"Ombudsman Republik Indonesia Yang Berwibawa, Efektif Dan Adil",**

Misi:

- a. Memperkuat Kelembagaan.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI.

- c. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat.
- d. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintahan.
- e. Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.

3. Prinsip-Prinsip Ombudsman RI

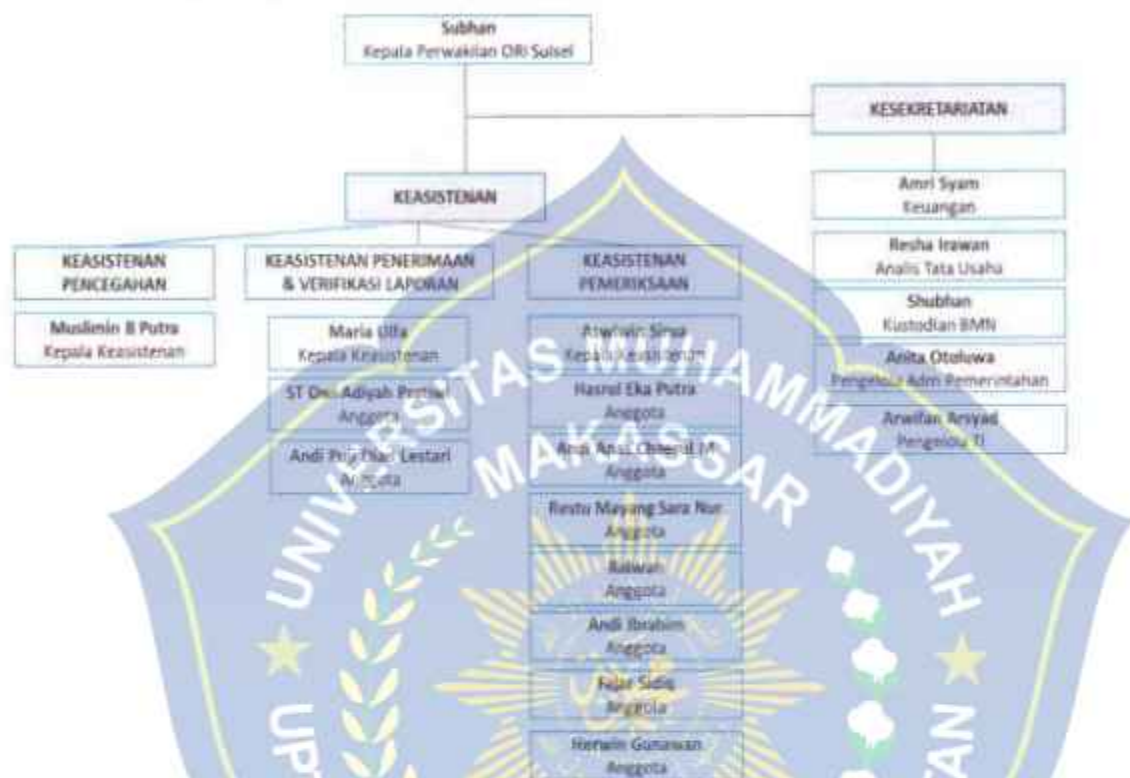
Untuk menjalankan visi dan misi tersebut, Ombudsman mendasarkan pada prinsip sebagai berikut:

- a. Kepatuhan
- b. Keadilan
- c. Non-diskriminasi
- d. Tidak memihak
- e. Akuntabilitas
- f. Keseimbangan
- g. Keterbukaan; dan
- h. Kerahasiaan.

4. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Adapun Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan :

Gambar 4.1 Struktur Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan



Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

1. Keasistenan Pengaduan Masyarakat, mempunyai tugas penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya.
2. Keasistenan Pemeriksaan Laporan, mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya.
3. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran dalam rangka pencegahan maladministrasi.

5. Alur Penyelesaian Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Pelapor yang datang ke Ombudsman awalnya melakukan registrasi yang akan dihadapkan langsung dengan Asisten Penerimaan dan Verifikasi laporan (PVL) sebagai penyimak, menanyakan, dan mengajukan pertanyaan terkait dugaan maladministrasi yang dilaporkan. Dalam hal ini, Pelapor harus membawa syarat formil dan materil sebagai data dari pelapor. Kemudian laporan akan diseleksi, jika ada laporan valid dan Ombudsman mempunyai wewenang melanjutkan pemeriksaan, maka akan menghasilkan output berupa Rekomendasi/Saran, Kesepakatan atau putusan. Berikut ini adalah alur penyelesaian laporan masyarakat yang berlaku pada Ombudsman RI secara umum:

Gambar 4.2 Alur Penyelesaian Laporan/Pengaduan



Sumber: Ombudsman Republik Indonesia

B. Hasil Penelitian

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

Hal ini menjadi penting bahwa masyarakat memegang peranan utama dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan public memegang mandat dari masyarakat untuk menjamin bahwa kebutuhan-kebutuhan masyarakat tersebut dapat terpenuhi. Melalui Ombudsman, perwujudan Negara demokrasi dapat dilihat dengan jelas dimana masyarakat tidak hanya dilibatkan dalam pemilihan umum saja namun masyarakat juga memegang peranan penting untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja birokrat yang telah dipilihnya.

Adapun tujuan dari dibentuknya Ombudsman di Sulawesi Selatan adalah untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Sulawesi Selatan. Dalam menjalankan tugas, fungsi dan wewenangnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman melakukan berbagai upaya agar masyarakat sebagai penerima layanan publik tentu sangat mengharapkan hasil yang maksimal terhadap laporan aduannya.

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

1. Responsivitas (*Responsiviness*)

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

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam penelitian ini terkait dengan 2 (dua) hal, yaitu:

- a. Tanggapan Ombudsman dalam menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menerima laporan atas dugaan maladministrasi adalah bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam merespon masyarakat yang melakukan laporan pengaduan terkait maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan publik.

Dalam menerima laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik, dimana pelapor yang datang ke Ombudsman awalnya melakukan registrasi yang akan dihadapkan langsung dengan Asisten Penerimaan dan Verifikasi laporan (PVL). Dalam hal ini, pelapor harus membawa syarat formil dan materil sebagai data dari pelapor.

Berdasarkan narasi tersebut, berikut wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan (PVL), beliau mengatakan:

“Respon dalam hal menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat yah sesuai dengan ketentuan dalam hal ini didasarkan pada Undang-undang, ketika ada laporan yang masuk tentu kami menerima laporan tersebut dengan beberapa ketentuan, dengan terlebih dahulu menyampaikan apa-apa saja ketentuannya begitupula kalau misalnya sifatnya konsultasi, itu juga kami tanggap, jadi sebagaimana tadi pada point pertama disampaikan sesuai dengan ketentuan, baik itu laporan masyarakat ataupun sifatnya konsultasi kami akan merespon sesuai dengan protocol masing-masing” (Hasil wawancara dengan Ibu Maria Ulfa pada 1 Februari 2021).

Sependapat dengan hal itu, kemudian diperkuat oleh Asisten Pemeriksaan Laporan, beliau menyampaikan:

“Tanggapan ombudsman ketika ada masyarakat tentu ini kami menjalankan sesuai dengan peraturan perundangan dan kalau di internal ada namanya Peraturan Ombudsman, disitu Ombudsman memang diberikan tugas dan kewenangan untuk menerima laporan. Laporan-laporan itu tentu ada banyak macamnya dan ketika perlu masuk di ombudsman ini biasanya ada beberapa kategori, kategori laporan biasa masuk di ombudsman itu diterima oleh unit keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan (PVL) dari situ kemudian akan ditentukan apakah laporan bisa ditindaklanjuti ke tahap pemeriksaan, ada juga namanya konsultasi non laporan jadi masyarakat ini menyampaikan keluhan tapi belum secara resmi melapor.” (Hasil wawancara dengan bapak Hasrul Eka Saputra pada 3 Maret 2021)

Hasil wawancara informan dapat diambil kesimpulan bahwa terkait daya tanggap ombudsman dalam menerima laporan masyarakat dilaksanakan berdasar pada Peraturan Ombudsman Nomor 48 tahun 2020, serta dikemukakan bahwa masyarakat yang datang akan diberikan sosialisasi dan pemahaman terkait ketentuan dalam memenuhi syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk dapat menyampaikan laporan pengaduan ke Ombudsman.

Berdasarkan hasil observasi dan analisa peneliti bahwa respon pegawai kepada masyarakat yang datang langsung ke kantor Ombudsman dalam menyampaikan laporan ataupun masyarakat yang konsultasi terlebih dahulu dengan petugas Ombudsman dilihat pada penerimaan laporan, petugas Ombudsman akan memberikan arahan sesuai dengan peraturan Ombudsman dalam menerima laporan serta memberikan pemahaman terkait kewenangan Ombudsman. Pada tahap

penerimaan laporan syarat-syarat yang dimaksudkan ialah syarat formil dan syarat materil dalam Peraturan Ombudsman Nomor 48 tahun 2020, yang dimaksudkan dengan syarat formil yaitu sejumlah hal administrasi yang harus dipenuhi untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti. Sedangkan syarat materil yaitu hal-hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan kewenangan Ombudsman yang harus dipenuhi untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti.

Adapun hasil wawancara dengan pelapor 1, mengenai daya tanggap yang menjadi kemampuan Ombudsman dalam merespon masyarakat serta memberikan pelayanan, sebagai berikut:

“Waktu pertama kali melapor di Ombudsman, saya tahu kantor Ombudsman dari media social. Saat melapor mereka merespon dengan baik dan mereka memberikan pemahaman tentang kewenangan Ombudsman, kemudian minta beberapa syarat agar dapat diverifikasi”.

Kemudian pendapat yang sama disampaikan pelapor 2, mengenai kemampuan Ombudsman dalam merespon masyarakat serta memberikan pelayanan, sebagai berikut:

“Saat saya datang langsung di Ombudsman, pegawai langsung merespon dan menanyakan permasalahan saya terus dijelaskan sedemikian rupa, setelah itu memberikan beberapa syarat untuk agar dapat dilakukan verifikasi laporan”

Selanjutnya diperkuat oleh pelapor 3, mengenai Ombudsman merespon masyarakat serta memberikan pelayanan, yaitu:

“Pertama kali saya mengajukan pengaduan di Ombudsman, dan mengetahui ada lembaga pengaduan di media sosial. Terkait respon pada saat pelayanan saya rasa sudah baik, mereka

menjelaskan apa-apa saja yang kita perlu lakukan dan menanyakan permasalahannya bagaimana, sehingga kita tahu lebih dalam dan bisa paham terkait maladministrasi itu apa saja”

Berdasarkan wawancara dengan beberapa masyarakat pelapor di atas, terkait daya tanggap Ombudsman dalam merespon masyarakat yang melakukan pengaduan ke Ombudsman, bahwa pelapor pertama kali datang ke Ombudsman langsung di respon dan di tanggapi. Walaupun beberapa pelapor baru mengetahui lembaga Ombudsman dari media sosial.

Dari hasil observasi di kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, peneliti menemukan bahwa masyarakat yang datang selalu diberikan sosialisasi dan pemahaman terkait tugas dan wewenang Ombudsman. Petugas Ombudsman terkait respon dalam menerima laporan pengaduan masyarakat sudah baik. Terlihat saat ada masyarakat yang ingin melapor ataupun konsultasi segera dilayani oleh pegawai dan menanyakan segala keluhan serta memberikan arahan kepada masyarakat yang melapor terkait syarat formil dan syarat materil yang harus dilengkapi pelapor agar laporan dapat diverifikasi.

Hal ini diperkuat dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 pasal 4 adapun Syarat formil yang dimaksudkan tersebut meliputi:

- 1) Nama lengkap, tempat tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan dan alamat lengkap dengan fotokopi identitas
- 2) Surat kuasa apabila laporan dikuasakan kepada pihak lain

- 3) Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci
- 4) Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya tetap laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya
- 5) Peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

Kemudian pada Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 pasal 5 adapun syarat material dalam verifikasi laporan sebagai berikut:

- 1) Subtansi laporan tidak sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan
- 2) Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut
- 3) Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan
- 4) Subtansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman
- 5) Subtansi yang dilaporkan tidak sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

- b. Tanggapan dalam melakukan pemeriksaan dan menindaklanjuti laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan dan menindaklanjuti laporan adalah dimana Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi selatan melakukan beberapa proses pemeriksaan pada laporan yang sudah diterima dari masyarakat apakah dugaan tersebut ditemukan atau tidak ditemukan maladministrasi. Kemudian Ombudsman akan menindaklanjuti laporan tersebut ketahap penyelesaian laporan dengan berbagai upaya yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

Setelah melakukan verifikasi laporan, kemudian Ombudsman melakukan pemeriksaan laporan, pemeriksaan dokumen, dilanjutkan dengan klarifikasi dan pemanggilan. Pada tahapan pemeriksaan dalam Peraturan Ombudsman Nomor 48 tahun 2020 Bab II, unit Pemeriksaan Laporan melakukan beberapa proses untuk menentukan apakah dalam laporan tersebut terbukti maladministrasi atau tidak. Yang pertama yang dilakukan ialah dengan melakukan pemeriksaan dokumen. Laporan yang telah memenuhi syarat formil dan syarat materil dalam tahap penerimaan dan verifikasi laporan, tersebut akan dilakukan pemeriksaan dokumen.

Hasil pemeriksaan dokumen tersebut kemudian dituangkan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD). LHPD paling sedikit

memuat nomor dan tanggal registrasi, identitas, terlapor, kronologis, substansi, dugaan maladministrasi, harapan dari pelapor, petratutan yang terkait, data pendukung sementara, analisis, kesimpulan sementara dan keputusan tindak lanjut atas pemeriksaan dokumen. Keputusan tindak lanjut tersebut berisi mengenai tindakan yang akan dilakukan Ombudsman terhadap laporan tersebut. Sesuai Peraturan Ombudsman Nomor 48 tentang tata cara penerbitan, pemeriksaan, dan penyelesaian laporan pada pasal 13, tindakan tersebut dapat dilakukan melalui permintaan data, permintaan klarifikasi, pemanggilan, pemeriksaan lapangan, konsiliasi, dan menghentikan pemeriksaan.

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam melakukan Tugas, Fungsi dan Wewenangnya dalam menyelesaikan maladministrasi dalam tahap pemeriksaan laporan dimana laporan tersebut dapat diberhentikan sesuai ketentuan yang berlaku pada Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Bab II pada pasal 14 ayat 1, yaitu sebagai berikut:

(1) Pemeriksaan dapat diberhentikan dalam hal:

- a. Subtansi laporan diketahui bukan wewenang Ombudsman;
- b. Subtansi laporan menjadi objek pemeriksaan pengadilan;
- c. Laporan sedang dalam proses penyelesaian dalam waktu yang patut dari instansi
- d. Pelapor tidak memenuhi permintaan Ombudsman untuk member tanggapan sebelum dilakukan permintaan klarifikasi.

- (2) Keputusan penghentian pemeriksaan sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) ditandatangani oleh Ketua Ombudsman atau Kepala Perwakilan dan disampaikan kepada Pelapor dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari sejak laporan hasil pemeriksaan dokumen.
- (3) Tindak lanjut laporan dengan permintaan data dapat dilakukan dalam hal masih diperlukan informasi tambahan dari terlapor.
- (4) Ombudsman menyampaikan pemberitahuan secara tertulis mengenai perkembangan penyelesaian laporan kepada pelapor untuk ditanggapi pelapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak pelapor menerima surat pemberitahuan tersebut.

Berikut hasil wawancara oleh Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan setelah melakukan pengaduan yang kemudian masuk pada tahap pemeriksaan laporan, yaitu:

“Setelah melalui tahap PVL dan telah memenuhi syarat yang ditentukan, maka laporan masuk pada tahap pemeriksaan laporan. terkait dengan pemeriksaan, dimana ada beberapa jenis pemeriksaan di Ombudsman yaitu klarifikasi, klarifikasi ini pun ada tertulis, ada juga pemanggilan, dan bisa juga mendatangi langsung atau bisa dikatakan investigasi”. (Hasil wawancara dengan Ibu Maria Ulfa pada tanggal 1 Februari 2021).

Berdasarkan wawancara di atas, yang dikemukakan Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan dapat diambil kesimpulan bahwa melakukan pemeriksaan laporan yang dilakukan dimana klarifikasi sebagai tahap awal pemeriksaan laporan. Ombudsman melakukan klarifikasi terhadap laporan dan pemanggilan dengan klarifikasi yang dapat dilakukan secara tertulis maupun datang

langsung, sesuai Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020, yang memberikan jangka waktu 14 hari dari surat permintaan klarifikasi tertulis.

Berdasarkan hasil observasi dan analisa peneliti bahwa setelah pemeriksaan dokumen selanjutnya dilakukan klarifikasi, berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 yang dimaksud klarifikasi adalah suatu tindakan untuk memperoleh penjelasan dan tanggapan terhadap dugaan maladministrasi yang disampaikan pelapor. Klarifikasi dapat dilakukan dengan meminta penjelasan dan tanggapan dari pelapor, atasan terlapor, pelapor, maupun saksi-saksi terkait dengan laporan dugaan maladministrasi yang disampaikan oleh pelapor. Klarifikasi dilakukan dengan meminta penjelasan secara tertulis dan atau secara langsung kepada terlapor, atasan terlapor dan pihak yang terkait. Permintaan klarifikasi Ombudsman secara tertulis dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali dengan jangka waktu masing-masing paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal diterimanya surat pemanggilan. Terkait laporan yang memerlukan penjelasan atas jawaban klarifikasi tersebut Ombudsman dapat melakukan klarifikasi secara langsung dengan pemberitahuan secara tertulis.

Peneliti kemudian melanjutkan wawancara dengan Asisten Pemeriksaan Laporan, beliau mengatakan:

“Setelah di tahap penerimaan dan verifikasi laporan (PVL) telah selesai terpenuhi syaratnya, selanjutnya ketahap pemeriksaan, ditahap pemeriksaan ini Ombudsman melakukan pemanggilan, permintaan klarifikasi, investigasi lapangan, media, konsultasi sampai ada namanya LAHP (laporan akhir hasil pemeriksaan), disitu kemudian Ombudsman menyampaikan pendapatnya, apakah laporan yang disampaikan seseorang itu ditemukan atau tidak ditemukan maladministrasi” (Hasil wawancara pada tanggal 3 Maret 2021).

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Asisten Pemeriksaan Laporan terkait daya tanggap Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan substanti atas laporan bahwa Keasistenan Pemeriksaan Laporan mengemukakan bahwa setelah laporan diverifikasi selanjutnya akan melakukan ke tahap pemeriksaan, ditahap pemeriksaan ini Ombudsman melakukan pemanggilan, permintaan klarifikasi, investigasi lapangan, media, konsultasi sampai ada namanya LAHP (laporan akhir hasil pemeriksaan) untuk melihat apakah laporan pengaduan yang disampaikan ditemukan maladministrasi atau tidak ditemukan.

Berikut salah satu tanggapan dari pelapor 1 terhadap Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan serta menindaklanjuti laporan tersebut, yaitu sebagai berikut:

“Ombudsman sendiri sudah tepat dalam melakukan pelayanan karena mereka sudah berusaha menyelesaikannya dengan baik bahkan seingat saya mereka menjelaskan apa-apa saja yang kita perlu lakukan dan permasalahan bagaimana, sehingga tahu lebih dalam dan paham terkait maladministrasi itu menyangkut hal apa saja”

Kemudian hasil petikan wawancara yang dilakukan oleh pelapor 3 menyatakan bahwa :

“Dalam kasus saya pada waktu itu, saya rasa Ombudsman sudah melakukan pelayanan dengan baik, dijalankan sesuai ketentuan yang ada, waktu itu Ombudsman juga memberitahu kalau laporan sudah sampai mana mereka tangani, bagi saya untuk menyelesaikan laporan saya itu Ombudsman sudah cepat dilihat dari laporan saya hanya beberapa minggu tidak cukup sebulan, apalagi kalau permasalahannya tidak terlalu besar.”

Hasil wawancara dengan pelapor terkait daya tanggap Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan laporan dan menindaklanjuti laporan hingga sampai pada penyelesaian laporan, dilakukan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Ombudsman perwakilan Sulawesi Selatan juga memberikan informasi sejauh mana perkembangan status dari laporan tersebut pada pelapor.

Kemudian wawancara dilanjutkan oleh Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan:

“Pada tahap ini Unit Pemeriksaan Laporan bertugas untuk membuktikan apakah laporan tersebut terbukti ada maladministrasi atau tidak. Dinyatakan terbukti maladministrasi ketika dalam pemeriksaan yang dilakukan antara peristiwa dengan petunjuk atau alat bukti ditemukan kesesuaian. Laporan yang terbukti maladministrasi maka masuk pada tahap penyelesaian laporan, sedangkan pada laporan yang tidak terbukti maka laporan tersebut ditutup. Penyelesaian laporan dapat juga dilakukan melalui mediasi, konsiliasi dan atau adjudikasi khusus, adjudikasi dilakukan terhadap laporan terkait ganti rugi yang tidak dapat diselesaikan dengan mediasi dan atau konsiliasi tersebut, maka laporan masuk pada tahap monitoring pelaksanaan hasil kesepakatan mediasi atau konsiliasi” (Hasil wawancara dengan Ibu Maria Ulfa pada tanggal 1 Februari 2021).

Hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan bahwa dalam tahap pemeriksaan substansi atas

laporan yang dilakukan oleh unit pemeriksaan laporan, memiliki beberapa tahap untuk melihat bahwa laporan tersebut ditemukan maladministrasi atau tidak ditemukan maladministrasi. Jika ditemukan maladministrasi maka akan berlanjut ke tahap penyelesaian laporan namun jika laporan dugaan maladministrasi tersebut tidak ditemukan, maka laporan tersebut ditutup.

Hal ini diperkuat dengan Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020 pasal 28 yaitu laporan dinyatakan selesai apabila:

- 1) Telah memperoleh penyelesaian dari terlapor
- 2) Telah diterbitkan rekomendasi
- 3) Tidak ditemukan maladministrasi
- 4) Ombudsman tidak berwenang melakukan pemeriksaan
- 5) Subtansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman
- 6) Subtansi telah atau sedang menjadi objek pemeriksaan di pengadilan
- 7) Telah mencapai kesepakatan dalam Konsiliasi dan/atau mediasi, atau
- 8) Rekomendasi telah diterbitkan.

Rekomendasi Ombudsman dikeluarkan apabila:

- a) Mediasi dan/atau Konsiliasi gagal dilaksanakan
- b) Mediasi dan/atau Konsiliasi tidak mencapai kesepakatan
- c) Ditemukan maladministrasi.

Dalam hal laporan dapat ditindaklanjuti melalui mediasi dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari untuk memutuskan dapat atau tidaknya laporan dapat diselesaikan melalui mediasi.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara oleh Asisten Pemeriksaan laporan terkait menindaklanjuti laporan setelah dilakukan pemeriksaan substansi laporan yaitu:

"Kalau ditemukan maladministrasi Ombudsman memberikan yang namanya tindakan korektif, tindakan korektif itulah yang akan di monitoring oleh Ombudsman apakah dilaksanakan atau tidak. Intinya tindakan korektif itu untuk menyelesaikan maladministrasi yang terjadi termasuk menyelesaikan masalah pelapor, lebih lengkapnya ada pada Peraturan Ombudsman" (Hasil wawancara pada tanggal 3 Maret 2021).

Hasil wawancara dengan Asisten Pemeriksaan Laporan menunjukkan bahwa ombudsman dalam menindaklanjuti laporan tersebut jika ditemukan maladministrasi maka akan melakukan tindakan korektif yang menjadi bagian dari penyelesaian laporan yang tertuang dalam Laporan Hasil Akhir Laporan (LAHP) sesuai Peraturan Ombudsman Nomor 48 tahun 2020.

Berdasarkan hasil observasi dan analisa peneliti bahwa di tahap pemeriksaan dan tahap menindaklanjuti laporan masyarakat, sudah dilaksanakan berdasarkan pada Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang tata Cara Penerimaan, pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, dalam hal ini Ombudsman melakukan beberapa tahap yaitu dengan dilakukannya klarifikasi dan pemanggilan secara tertulis maupun datang langsung, pemanggilan dilakukan sebanyak 3

kali dalam jangka masing 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterima surat panggilan. Laporan yang telah dilakukan klarifikasi dan pemanggilan, maka kemudian masuk pada proses pemeriksaan lapangan. Pemeriksaan lapangan dilakukan ketika laporan tersebut membutuhkan pembuktian secara visual, memastikan substansi masalah dan memperoleh penjelasan dari pihak terkait.

Berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 48 tahun 2020 Bab II pasal 24, disusun dalam laporan hasil pemeriksaan lapangan, dimana paling sedikit memuat substansi laporan, kegiatan yang dilakukan, penjelasan baik dari terlapor, telapor, atasan pelapor dan tau pihak yang terkait, kesimpulan dan rencana tindak lanjut penyelesaian. Laporan ini disusun paling lambat 10 hari kerja sejak selesainya kegiatan pemeriksaan lapangan. Keseluruhan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan akan disusun dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan tertuang dalam Peraturan Ombudsman pasal 25 Nomor 48 tahun 2020. LAHP memuat identitas pelapor dan terlapor, uraian laporan, hasil pemeriksaan, analisis peraturan terkait, serta kesimpulan yang menyatakan apakah laporan tersebut ditemukan maladministrasi atau tidak, dan tindakan Korektif yang dapat dilakukan. Unit Pemeriksaan akan melakukan bedah laporan sebelum menetapkan LAHP yang melibatkan anggota atau kepala perwakilan. Terhadap LAHP yang menyatakan tidak ditemukan maladministrasi disampaikan kepada pelapor dengan tembusan kepada

terlapor. Sedangkan terhadap LAHP yang menyatakan ditemukan maladministrasi, Ombudsman menyampaikan kepada terlapor dan meminta tanggapan. LAHP yang tidak memperoleh tindak lanjut dari terlapor maka diserahkan pada Unit resolusi dan Monitoring untuk diambil langkah penyelesaiannya. LAHP yang menyatakan adanya maladministrasi dan memuat tindakan korektif, maka akan dilakukan proses penyelesaian laporan. Laporan yang telah memperoleh penyelesaian atau telah dilaksanakan tindakan korektifnya, maka laporan dinyatakan ditutup.

Berdasarkan pasal 32 Nomor 48 tahun 2020 terkait penyelesaian dapat juga dilakukan dengan mediasi dan konsiliasi. Hal ini dilakukan baik dalam permintaan pada pihak atau prakarsa Ombudsman. Setelah dilakukan penyelesaian laporan, maka laporan tersebut akan masuk pada proses Monitoring Penyelesaian Laporan. Monitoring ini terkait pelaksanaan kesepakatan. Dalam waktu rentang 30 hari kerja terhitung sejak ditandatanganinya kesepakatan. Monitoring dapat dilaksanakan melalui permintaan keterangan terhadap pelapor, terlapor atau atasan terlapor, pemeriksaan lapangan, dan permintaan bukti dan atau dokumen. Terhadap yang tidak dilaksanakan atau hanya sebagian maka Ombudsman dapat menerbitkan rekomendasi. Ombudsman dalam kewenangannya dapat meminta keterangan terlapor dan/atau atasan terlapor, dan melakukan monitoring terhadap penyelesaian laporan, dalam hal ini monitoring terhadap pelaksanaan rekomendasi,

monitoring pelaksanaan kesepakatan dalam konsiliasi. Monitoring pelaksanaan rekomendasi ini dilakukan dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh hari) terhitung sejak tanggal diterimanya rekomendasi. Apabila rekomendasi tidak dilaksanakan dengan alasan yang tidak patut, Ombudsman menyampaikan rekomendasi penjatuhan Sanksi kepada pejabat 2 (dua) tingkat di atas terlapor atau pejabat yang dapat menjatuhkan sanksi administratif. Kemudian apabila tidak dilaksanakan juga, maka Ombudsman dapat menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan Presiden atau Perwakilan Rakyat Daerah dan Kepala Daerah. Ombudsman memiliki kewenangan mempublikasikan terlapor dan/atau Atasan Terlapor yang tidak melaksanakan Rekomendasi. Tugas Ombudsman tidak hanya sebatas menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan terkait dugaan maladministrasi, namun banyak lagi tugas dari Ombudsman yang tertuang dalam Peraturan Ombudsman.

Kemudian berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Asisten Pemeriksaan terkait jumlah penyelesaian laporan, beliau mengatakan bahwa:

“Disetiap tahun Ombudsman secara kelembagaan menetapkan target-target kinerja yang dari pusat sampai perwakilan itu ada target-target kinerjanya, misal di perwakilan ada 90% penyelesaian laporan, penerapannya 98%, pencegahannya sekian kegiatan, ada target-target kinerjanya di tanda tangani di setiap perwakilan”. (Hasil wawancara pada tanggal 3 Maret 2021).

Hasil wawancara di atas dapat diambil kesimpulan bahwa Ombudsman Perwakilan menetapkan 90% target-target kinerjanya dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat. Berdasarkan data penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan tahun 2016-2020 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Laporan Yang Masuk di Ombudsman RI Sulawesi Selatan

Jumlah Laporan yang masuk di Ombudsman RI Sulsel				
Tahun	Total Laporan	Selesai	Belum Selesai	Persen laporan yang telah diselesaikan
2016	291	282	9	97%
2017	357	343	14	96%
2018	398	360	38	90%
2019	491	459	32	93%
2020	380	304	76	80%
Total	1917	1748	169	91%

Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan jumlah laporan yang masuk di Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan mulai pada tahun 2016 sampai 2020, dapat dilihat bahwa dari tahun ke tahun jumlah laporan pengaduan yang semakin bertambah, dengan laporan pengaduan dari tahun 2016-2019 mencapai target penyelesaian laporan, sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan penyelesaian yaitu dengan persentase 80% dan 20% masih dalam proses, hal ini menunjukkan ada beberapa laporan yang memang memerlukan waktu yang lama dimana laporan akan diselesaikan pada tahun berikutnya, adapun total laporan pengaduan dengan jumlah

penyelesaian keseluruhan mencapai target penyelesaian dengan 91% laporan yang telah diselesaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi selatan.

Pada dasarnya penyelesaian laporan sangat berpengaruh terhadap substansi laporan itu sendiri, sehingga memiliki waktu yang berbeda-beda dalam penyelesaiannya. Selain itu didalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 terdapat Respon Cepat Ombudsman (RCO) yaitu mekanisme penyelesaian laporan masyarakat yang dilaksanakan dalam keadaan darurat. Kriteria laporan yang bisa ditindaklanjuti dengan respon cepat ombudsman berupa;

- a. Kondisi darurat
- b. Mengancam keselamatan jiwa, atau
- c. Mengancam hak hidup.

Disebutkan pada (Renstra) Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020-2024 dalam rangka meningkatkan pelayanan yang baik dalam menyelesaikan laporan, tepat pada tahun 2019 Ombudsman memulai uji coba penerapan klasifikasi laporan masyarakat. Klasifikasi laporan masyarakat adalah penetapan kategori laporan masyarakat yang didasarkan atas perolehan nilai setiap laporan. Tahap awal sebelum dilakukan klasifikasi adalah melakukan identifikasi atas sebuah laporan untuk ditetapkan nilainya pada setiap indikator. Adapaun indikator dalam menentukan klasifikasi terdiri dari:

- a. Jumlah Terlapor dan/atau pihak tertentu;
- b. Jumlah permasalahan pelayanan publik;
- c. Lokasi terlapor, pihak terkait dan/atau objek laporan masyarakat tempat terjadinya dugaan maladministrasi; dan
- d. Penerimaan manfaat atas masyarakat yang terdampak langsung. Atas penilaian tersebut, diperoleh nilai yang menjadi acuan dalam menentukan klasifikasi laporan.

Klasifikasi laporan masyarakat dibagi ke dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:

laporan sederhana, laporan sedang, dan laporan berat. Klasifikasi laporan masyarakat berdasarkan hasil penilaian, yaitu:

- a. Laporan sederhana, dengan jangka waktu 60 hari
- b. Laporan sedang, dengan jangka waktu 120 hari
- c. Laporan berat, dengan dengan jangka waktu 180 hari.

Kemudian hal ini diperkuat dalam wawancara yang dilakukan dengan

Asisten Pemeriksaan, beliau mengatakan:

"Faktor-faktor yang jadi terhambat yaitu terlapor yang kurang koordinatif misalnya yang agak resisten terhadap ombudsman, kami perlu upaya-upaya yang lebih yang pada akhirnya membuat penyelesaiannya lebih lama, karena tidak semua terlapor inikan kooperatif, apalagi ombudsman ditekankan untuk tidak melakukan cara-cara refresif walaupun ombudsman punya kewenangan untuk memanggil paksa tapi kami mencoba melakukan tindakan-tindakan persuasif, selanjutnya dari substansi laporannya sendiri yang sangat kompleks, dikami ada klasifikasi laporan sedang, ringan, berat, nah laporan itu beserta memang membutuhkan waktu yang lama, Sumber daya manusia yang banyak dan kemudian membutuhkan analisa-analisa mendalam, kalau bagaimana menanganinya kalau koordinasi tadi kami melakukan istilahnya *skill up* yakni upaya untuk menekan dia dari atasan". (Hasil wawancara dengan Bapak Hasrul eka Putra pada tanggal 3 Maret 2021).

Berdasarkan wawancara dengan Asisten Pemeriksaan dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan memiliki beberapa hambatan dalam penyelesaian laporan pengaduan yang pada dasarnya penyelesaian laporan sangat berpengaruh terhadap substansi laporan itu sendiri, sehingga memiliki waktu yang berbeda-beda dalam penyelesaiannya. Hal ini yang menjadi salah satu penghambat yaitu kurang koordinatifnya terlapor yang membuat penyelesaian laporan membutuhkan waktu lama.

Berikut data laporan pengaduan yang masuk di Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, sebagai berikut:

4.2 Kategori Laporan, Cara Penyampaian, dan Substansi

NO	Kategori Laporan	Cara Penyampaian	Tgl. Agenda	Substansi
1	Biasa	Surat	16 Januari 2020	Agraria/Pertanahan
2	Biasa	Datang Langsung	14 Januari 2020	Agraria/Pertanahan
3	RCO	Datang Langsung	31 Januari 2020	Pendidikan
4	Biasa	Datang Langsung	28 Januari 2020	Agraria/Pertanahan
5	Biasa	Surat	30 Januari 2020	Agraria/Pertanahan
6	Biasa	Datang Langsung	5 Februari 2020	Kepegawaian
7	Biasa	Datang Langsung	10 Februari 2020	Kepolisian
8	Biasa	Telepon (Perwakilan)	10 Februari 2020	Kepegawaian
9	Biasa	Datang Langsung	19 Februari 2020	Kepegawaian
10	Biasa	Datang Langsung	19 Februari 2020	Listrik
11	Biasa	Datang Langsung	20 Februari 2020	Agraria/Pertanahan
12	Biasa	Datang Langsung	9 Maret 2020	Agraria/Pertanahan
13	Biasa	Datang Langsung	25 Februari 2020	Kepegawaian
14	Biasa	Surat	24 Februari 2020	Pendidikan
15	Biasa	WhatsApp	24 Februari 2020	Pendidikan
16	Biasa	Datang Langsung	4 Maret 2020	Pendidikan
17	Biasa	Datang Langsung	16 Maret 2020	Agraria/Pertanahan



18	Biasa	Surat	12 Maret 2020	Perbankan
19	Biasa	Surat	20 Maret 2020	Pendidikan
20	Biasa	Surat	07 April 2020	Pendidikan
21	Biasa	Surat	06 April 2020	Kepegawaian
22	Biasa	Surat	15 April 2020	Ketenagakerjaan
23	Biasa	Surat	17 April 2020	Perdagangan dan Industri
24	Biasa	Surat	18 Mei 2020	Kepegawaian
25	Biasa	Website	20 Mei 2020	Administrasi Kependudukan
26	Biasa	Website	8 Juni 2020	Lainnya
27	Biasa	Email	9 Juni 2020	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang
28	Biasa	Surat	11 Juni 2020	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang
29	Biasa	Surat	11 Juni 2020	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang
30	Biasa	Surat	11 Juni 2020	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang
31	Biasa	Surat	11 Juni 2020	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang
32	Biasa	Surat	11 Juni 2020	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang
33	Biasa	Surat	11 Juni 2020	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang
34	Biasa	Surat	11 Juni 2020	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang
35	RCO	Surat	18 Juni 2020	Pendidikan
36	Biasa	WhatsApp	26 Juni 2020	Agraria/Pertanahan
37	Biasa	Surat	30 Juni 2020	Kepegawaian
38	Biasa	Surat	30 Juni 2020	Kepegawaian
39	Biasa	Surat	2 Juli 2020	Agraria/Pertanahan
40	Biasa	Email	7 Juli 2020	Listrik
41	Biasa	Telepon (Perwakilan)	10 Juli 2020	Pendidikan

42	Biasa	Datang Langsung	13 Juli 2020	Kepegawaian
43	RCO	Surat	21 Juli 2020	Jaminan Sosial dan Kesejahteraan Sosial
44	Biasa	WhatsApp	23 Juli 2020	Air
45	Biasa	Surat	24 Juli 2020	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang
46	RCO	Telepon (Perwakilan)	11 Agustus 2020	Pendidikan
47	RCO	Website	25 Agustus 2020	Kepegawaian
48	Biasa	WhatsApp	27 Agustus 2020	Pajak
49	Biasa	Datang Langsung	27 Agustus 2020	Administrasi Kependudukan
50	Biasa	Surat	27 Agustus 2020	Perbankan
51	RCO	Datang Langsung	04 September 2020	Pendidikan
52	Biasa	Datang Langsung	09 September 2020	Agraria/Pertanahan
53	Biasa	Datang Langsung	15 September 2020	Agraria/Pertanahan
54	Biasa	Telepon (Perwakilan)	21 September 2020	Pendidikan
55	Biasa	Datang Langsung	22 Oktober 2020	Kesehatan
56	Biasa	Datang Langsung	5 Oktober 2020	Energi dan Kelistrikan
57	Biasa	Datang Langsung	12 Oktober 2020	Energi dan Kelistrikan
58	RCO	Datang Langsung	29 September 2020	Pendidikan
59	Biasa	Surat	13 Oktober 2020	Hak Sipil dan Politik
60	Biasa	WhatsApp	16 Oktober 2020	Jaminan Sosial dan Kesejahteraan Sosial
61	Biasa	Surat	21 Oktober 2020	Peradilan
62	Biasa	Surat	21 Oktober 2020	Agraria/Pertanahan
63	Biasa	Surat	21 Oktober 2020	Agraria/Pertanahan
64	Biasa	Surat	03 November 2020	Kepolisian

65	Biasa	Datang Langsung	12 November 2020	Agraria/Pertanahan
66	Biasa	Email	13 November 2020	Kepolisian
67	Biasa	Datang Langsung	25 November 2020	Energi dan Kelistrikan

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan menerima segala bentuk pengaduan dengan beberapa klasifikasi yang menjadi jangka waktu penyelesaian laporan maladministrasi, dimana pada tahun 2020 banyak laporan pengaduan yang masuk di Ombudsman adalah perihal agrarian/pertanahan terkait dengan konflik, Kepegawaian dan Kepolisian terkait penanganan perkara yang berlarut dan penyimpangan prosedur, kemudian disusul oleh Pendidikan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan telah melakukan berbagai upaya dalam memberikan pelayanan, sejak berdirinya Ombudsman Perwakilan di Sulawesi Selatan sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik dengan salah satu tugas dari Ombudsman yaitu menerima sampai menyelesaikan beberapa kasus laporan dari masyarakat.

Hal ini diperkuat dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 Bab II pasal 2 disebutkan:

1. Ombudsman menerima laporan yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat dan/atau surat elektronik, telepon, media sosial, dan media lainnya yang diajukan langsung kepada Ombudsman.

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat mulai tahun 2016 sampai tahun 2020 total laporan pengaduan untuk pemerintah Kota Makassar yaitu 164 laporan. Walaupun dalam penyelesaian laporan yang dilihat dari klasifikasi laporan pengaduan tersebut dengan mekanisme dan prosedur sesuai ketentuan yang berlaku Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan harus lebih memperhatikan dan mengawasi penyelenggara pelayanan publik utamanya di wilayah Kota Makassar yang menjadi lokasi dari Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yang dituntut untuk lebih maksimal dalam melakukan pencegahan maladministrasi karena waktu atau pun lokasi dari terlapor/ pelapor yang berada dalam lingkup Kota Makassar menjadi faktor pendukung dalam menyelesaikan laporan pengaduan karena akses yang seharusnya lebih mudah dan cepat. Dalam hal ini Ombudsman harus lebih optimal mengawasi penyelenggara pelayanan publik di Kota Makassar yang menjadi lokasi dari Kantor Perwakilan Ombudsman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas antara petugas Ombudsman dan pelapor dapat disimpulkan mengenai pegawai dalam memberikan pelayanan bahwa pegawai Ombudsman sudah melakukan penyelesaian laporan dimana rata-rata laporan diselesaikan oleh Ombudsman dengan total penyelesaian 91%, dan dapat dilihat dari pelapor yang mengatakan bahwa Ombudsman dalam menerima dan menindaklanjuti laporan direspon dengan baik dan tanggap.

2. *Responsibilitas (Responsibility)*

Responsibilitas suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi atau tidak lepas dari sistem, mekanisme dan prosedur yang berlaku, hal ini Ombudsman dalam melakukan upaya-upaya pencegahan maladministrasi. Pada indikator responsibilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam penelitian ini terkait dengan 2 (dua) hal, yaitu.

a. *Responsibilitas dalam upaya pencegahan maladministrasi*

Upaya pencegahan maladministrasi dimana Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan melakukan berbagai tindakan pencegahan terkait maladministrasi pelayanan publik agar dapat diwujudkan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dan menciptakan pemerintahan yang bersih.

Dalam konteks pencegahan maladministrasi berbagai upaya berbentuk kegiatan-kegiatan telah dilakukan dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan yaitu bentuk upaya pencegahan dengan melakukan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan public pada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan Asisten Pemeriksaan Laporan, yaitu:

"Ada yang namanya survei kepatuhan standar pelayanan public, survei kepatuhan hukum, terus selain upaya-upaya itu ada biasanya sosialisasi, kemudain pembentukan sahabat-sahabat Ombudsman dan sebagainya, sekali lagi secara lengkap ada di laporan tahunan. Tolak ukur dalam penilaian kepatuhan setiap instansi itu ada pada primeter standar pelayanan public yang di sebutkan dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public, itulah yang kami *assessment* tiap tahun di pemda yang diturunkan dari UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan public. (Hasil wawancara oleh Bapak Hasrul pada tanggal 3 Maret 2021).

Hasil wawancara dengan Asisten Pemeriksaan Laporan dapat disimpulkan bahwa responsibilitas dalam upaya pencegahan maladministrasi yaitu dengan pelaksanaan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik pada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah. Standar pelayanan publik adalah komponen paling dasar dan penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dalam menyelenggarakan survei kepatuhan standar pelayanan publik Ombudsman mensurvei semua pemerintah daerah apakah mereka sudah melaksanakan standar pelayanan public di Organisasi Perangkat Daerah, dan survei penilaian kepatuhan hukum dimana Ombudsman mensurvei kepolisian, kejaksaan, pengadilan untuk melihat sejauh mana lembaga-lembaga penegak hukum ini memenuhi standar-standar administrasi penegakan hukum. Penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi paling dasar dengan memenuhi standar pelayanan publik serta mengoptimalkan manajemen pengaduan pada setiap instansi

penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut telah diamanatkan dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dengan terpenuhinya pelayanan standar, maka pelaksana dan pengguna layanan memiliki kepastian dalam memberikan pelayanan serta menerima pelayanan baik dalam segi prosedur, biaya layanan dan juga waktu. Begitupun dengan pengelolaan pengaduan yang menjadi alat kontrol kendali dalam penerapan standar layanan, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai maka masyarakat akan menyampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan oleh penyelenggara. Pada dasarnya perlu sinergitas dari semua pihak, baik dari Ombudsman Republik Indonesia, Instansi penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penikmat pelayanan publik.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti pada Kepala Keasistenan Penerima dan Verifikasi Laporan terkait responsibilitas dalam upaya pencegahan maladministrasi, yaitu:

"Jika kita berbicara tentang menarik perhatian tentu ada upaya supaya mendapatkan perhatian masyarakat dengan cara ombudsman melakukan kegiatan yang interaktif misal kegiatan partisipasi masyarakat ini bentuknya sosialisasi dimasyarakat, misal yang pernah dilakukan itu *card free day* yang di dalamnya ada Ombudsman, ada juga di mall panakukang tekan layanan public kemudian penjarangan sahabat itu bagian dari partisipasi masyarakat, sejak 2019 itu, kami lakukan PVL *On the spot*, PVL itu dilakukan di kantor-kantor penyelenggara pelayanan public dimana salah satunya indikatornya ada banyak pengguna layanan di kantor tersebut, selebihnya dengan cara-cara yang lebih efektif dan efisien baik media-media sosial seperti itu" (Hasil Wawancara pada tanggal 1 Februari 2021).

Hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dapat diambil kesimpulan bahwa responsibilitas dalam upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan yaitu program partisipasi masyarakat dengan mengadakan kegiatan-kegiatan seperti panjaringan sahabat serta sosialisasi yang dimaksudkan agar masyarakat merasakan kehadiran Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public serta upaya lainnya yaitu melakukan kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) *On the spot* yang merupakan salah satu program bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan dimana Ombudsman membuka gerai pengaduan di titik (*spot*) yang banyak diakses masyarakat hal ini untuk meningkatkan jumlah laporan serta memudahkan akses masyarakat dalam membuat laporan pengaduan ke Ombudsman, sekaligus melakukan sosialisasi terkait tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman.

Berdasarkan wawancara dengan Asisten Pemeriksaan Laporan terkait Ombudsman Republik Indonesia dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat, yaitu:

"Tentu kemampuan dan upaya ini, kalau kemampuan kan kita berbicara tentang beberapa kapasitas kelembagaan, pertama itu soal personil kami sekarang misalnya ada 12 asisten yang terbagi menjadi tiga keasistenan, memang kalau ini secara jumlah masih sangat kurang, jadi secara kemampuan memang masih terbatas begitupun dalam hal anggaran, anggaran terbatas karena Ombudsman di Perwakilan itu tidak merupakan satuan kerja tersendiri, jadi istilahnya kami masih tergantung dengan alokasi dari Ombudsman RI di pusat, Selanjutnya dari geografis, misalnya ada yang diselayar, atau di gowa ji tapi dibalik gunung begitu, sehingga penanganannya lama, Namun upaya-upaya

tentu banyak dan harus sesuai dengan Undang-undang yang berlaku” (Hasil wawancara pada tanggal 3 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan ada beberapa faktor yang menjadi penghambat Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan maladministrasi yaitu pertama, Sumber Daya Manusia (pegawai) Ombudsman yang masih terbatas menyebabkan penyelesaian laporan membutuhkan waktu yang lama karena tiap laporan memiliki berbagai permasalahan dengan jumlah laporan pengaduan di setiap tahunnya. Kedua, minimnya anggaran yang dimiliki juga mempengaruhi sarana dan prasarana dalam menyelesaikan laporan pengaduan. Ketiga, yaitu jangkauan Provinsi Sulawesi selatan, dengan jarak yang begitu luas dan berpengaruh oleh kondisi geografis di tempat tersebut akan sulit untuk melakukan investigasi serta mengedukasi masyarakat agar dapat mengetahui dan mengenalkan lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik.

Kemudian melanjutkan kembali wawancara dengan Asisiten Pemeriksaan, beliau mengatakan bahwa,

“Nah kedua kasus yang sulit yang memang harus melibatkan biasanya ada anggaran untuk memanggil ahli dan sebagainya. Selanjutnya dari geografis, misalnya ada yang diselayar, atau di gowa ji tapi dibalik gunung begitu, sehingga penanganannya lama, mungkin yang lain faktor yang lebih luas, misalnya kebijakan, ada laporan tapi kebijakannya ada di pusat misalnya yang saya tangani beberapa bulan ini yaitu soal pupuk bersubsidi, missal pelapor melaporkan soal pengurangan kuota bersubsidi, kita bisa tangani disini tapi kebijakan itu bukan disini tapi adanya di pusat di kementerian pertanian seperti itu juga menghabiskan waktu yang lama karena kami harus mengeksplorasi banyak hal sebelum menutup kasus dan mengatakan pelapor bahwa di daerah ini kami sudah tidak mempunyai kewenangan lagi karena itu memang sudah menjadi kebijakan nasional yang istilahnya kalau harus diubah tidak melalui ombudsman tapi melalui jalur-jalur lain.” (Hasil wawancara pada tanggal 3 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dari Asisten Pemeriksaan bahwa dapat diambil kesimpulan dalam menyelesaikan laporan pengaduan ada beberapa faktor penghambat Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan maladministrasi:

1. Sumber Daya Manusia yang masih terbatas menyebabkan penyelesaiannya laporan membutuhkan waktu yang lama karena tiap laporan memiliki banyak bidang permasalahan.
2. Minimnya anggaran yang dimiliki terutama dalam melengkapi sarana dan prasarana sehingga penyelesaian laporan membutuhkan waktu yang lebih lama.
3. Jangkauan dengan jarak yang begitu luas sulit untuk melakukan investigasi serta mengedukasi masyarakat agar dapat mengetahui keberadaan lembaga ombudsman sebagai lembaga pengawas.
4. Terlapor yang kurang koordinatif, sehingga memerlukan upaya-upaya lebih yang pada akhirnya membuat penyelesaiannya lebih lama.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat ditarik kesimpulan bahwa responsibilitas dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi dengan melaksanakan program PVL *On the spot* dan partisipasi masyarakat dalam bentuk sosialisasi. Hal ini yang memicu pelaksanaan upaya pencegahan maladministrasi ialah tugas dari Ombudsman yang tertuang kedalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan amanat yang wajib dilaksanakan oleh Ombudsman sebagai lembaga yang

berwenang dalam melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan Asisten Pemeriksaan Laporan terkait faktor penghambat dalam melaksanakan upaya pencegahan, yaitu sebagai berikut;

"...Namun upaya² tentu banyak sesuai dengan UU, pencegahan pun begitu, melakukan upaya pencegahan kan setiap tahun melakukan beberapa upaya pencegahan salah satunya survei-survei, kalau tahun 2020 kemarin tidak ada survei karena covid tapi tahun sebelumnya itu ada survey kepatuhan standar pelayanan publik, survei semua penda apakah mereka melaksanakan standar pelayanan publik di instansi-instansi/ OPD, di daerah, ada juga survey kepatuhan hukum mensurvei kepolisian, Kejaksaan, pengadilan untuk melihat sejauh mana penegak hukum ini memenuhi standar-standar administrasi penegakan hukum, selain itu ada juga sosialisasi-sosialisasi sahabat-sahabat ombudsman dan sebagainya" (Hasil wawancara dengan Bapak Hasrul Eka Putra pada tanggal 3 Maret 2021).

Hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa ombudsman dalam tanggung jawab terkait upaya pencegahan maladministrasi yaitu melaksanakan program-program pencegahan, dimana Ombudsman telah melakukan beberapa program pencegahan ke instansi-instansi serta sosialisasi ke masyarakat, namun ditemukan pada tahun 2020 Ombudsman tidak melakukan kembali program pencegahan seperti survei-survei dikarenakan waktu pandemik (PSBB) yang prioritas instansi melakukan *work from home* (wfh) serta pembatasan berkegiatan di luar rumah.

- b. Responsibilitas dalam Membangun jaringan kerja dan Koordinasi kerja sama.

Membangun jaringan kerja dan koordinasi serta kerjasama merupakan salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan public dimana Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan melakukan koordinasi dan kerjasama terkait pengaduan pelayanan dari masyarakat untuk dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan budaya hukum, tidak bisa dilakukan oleh hanya satu lembaga, beberapa lembaga atau orang per orang terdapat beberapa kendala salah satunya yaitu selam jumlah sektor pelayanan publik yang begitu luas. Maka seluruh pemangku kepentingan bangsa harus bersama menjaga kepentingan publik, sehingga upaya sinergi sangat diperlukan.

Maka pada prinsipnya Ombudsman RI perlu menjalin koordinasi dan kerjasama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya, serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Hal ini dalam koordinasi dan kerjasama akan meningkatkan efektifitas dan efesiensi pelaksanaan peran lembaga, termasuk dengan berbagai jenis spesifik Ombudsman yang berada di lingkungan daerah. Salah satu sudut pandang penting yang perlu diperhatikan adalah bahwa, hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dan kewajiban masyarakat untuk berpartisipasi

dalam pembangunan adalah dua hal yang harus dilakukan untuk memberdayakan masyarakat.

Berdasarkan narasi tersebut adapun wawancara yang dilakukan kepada Asisten Pemeriksaan Laporan, yaitu:

"Kalau koordinasi secara normatif standar saja jadi ketika ada laporan kami lakukan klarifikasi sekaligus koordinasi, tapi khusus Ombudsman Sulawesi Selatan 2018 itu kami menjalin *Memorandum of Understanding (MoU)* antara Ombudsman dengan seluruh pemerintah daerah di wilayah Sulawesi Selatan, baik itu pemerintah provinsi maupun pemerintah Kabupaten Kota, isinya adalah bahwa Ombudsman dalam melakukan penyelesaian laporan itu berkoordinasi dengan namanya pejabat penghubung dalam hal ini inspektur di setiap daerah, nah 2 minggu kemarin, kami melakukan koordinasi dengan semua sekele dan semua inspektur Sulawesi Selatan ini dalam membangun jaringan kerja, khususnya dalam penanganan zona integritas, kami terlibat untuk memberikan penguatan penanaman di suatu instansi" (Hasil wawancara pada tanggal 3 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab Ombudsman dalam melakukan pencegahan maladministrasi yaitu dengan menjalin sebuah kesepakatan atau kerjasama dengan seluruh pemerintah daerah di wilayah Sulawesi Selatan. Adapun ruang lingkup kerjasama tersebut mencakup pencegahan maladministrasi dan penyelesaian laporan. *Memorandum of understanding (MoU)* atau disebut juga nota kesepahaman bertujuan untuk mensinergikan kerjasama dan koordinasi dalam peningkatan kapasitas kelembagaan di setiap institusi serta memperkuat komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini agar Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dapat lebih mengoptimalkan waktu dan memudahkan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat di instansi atau wilayah terlapor tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Ombudman sebagai pengawas pelayanan publik telah melaksanakan program-program pencegahan maladministrasi kepada penerima layanan (masyarakat) yang berbentuk pre-emptif yakni menanamkan nilai dan norma dimaksudkan agar paham dan maladministrasi dapat dihindari kemudian upaya pencegahan dalam bentuk preventif (instansi pemerintah) yang dilakukan dimana bentuk pencegahan ini dimaksudkan agar pemberi layanan paham dan mampu menyediakan dan memberikan pelayanan sesuai Undang-undang yang berlaku.

3. Akuntabilitas (*accountability*)

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi selatan sebagai lembaga public yang mempunyai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan amanat yang dilaksanakan serta perkembangan penyelesaian laporan, akuntabilitas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan merupakan bentuk pertanggungjawaban Ombudsman sebagai pemegang amanah untuk mempertanggungjawabkan, menyajikan dan melaporkan aktivitas dan hasil kinerjanya kepada Presiden, DPR RI, Ombudsman Pusat dan kepada Masyarakat.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan Asisten Pemeriksaan Laporan, yaitu sebagai berikut:

"Jika di internal itu berjenjang secara organisasi pasti pertanggungjawabanya ke atasan langsung kalau misalkan kami ke kepala perwakilan, kemudian secara etik maupun inspektorat Ombudsman itu kami melakukan pertanggungjawaban, nah eksternal

itu tadi ke presiden dan DPR kemudian ke masyarakat melalui laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia. Sementara eksternal keuangan kami hanya bertanggungjawab ke BPK RI. Secara terpusat kami setiap tahun Ombudsman menyampaikan laporan langsung ke Presiden Jokowi tentang apa capaian kemudian apa hambatan termasuk juga lembaga-lembaga mana yang tidak menjalankan rekomendasi-rekomendasi maupun tindakan-tindakan korektif Ombudsman sebagai bentuk akuntabilitas itu tidak hanya melalui Undang-undang, kami juga menyampaikan laporan triwulan dan laporan tahunan ke Ombudsman Pusat dan Ombudsman yang mengelola untuk disampaikan ke public" (Hasil wawancara pada tanggal 3 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diambil kesimpulan bahwa akuntabilitas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan yaitu melalui laporan berkala dan laporan tahunan. Laporan berkala yaitu dalam bentuk Laporan Triwulan yang disampaikan setiap 3 bulan sekali dan Laporan Tahunan yang disampaikan pada bulan pertama tahun berikutnya. Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan sebagai lembaga vertikal menyampaikan laporan tersebut kepada Ombudsman Pusat. Kemudian Laporan Tahunan dari setiap Perwakilan di Indonesia akan di kelola dan di rangkum oleh Ombudsman Pusat serta Laporan tersebut akan disampaikan kepada Presiden dan DPR RI. Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi selatan yang diberi tugas untuk menyelenggaraan pelayanan publik, juga melakukan berbagai macam tugas lainnya yaitu memberikan saran pada Presiden juga perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan prosedur pelayanan public selain itu juga memberikan saran pada Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) terkait UUD dan Peraturan perundang-undangan lainnyadan lain sebagainya. Adapun bentuk pertanggungjawaban atas penanganan laporan kepada masyarakat yang

melapor yaitu melalui Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan melalui *website Tracking Ombudsman*, namun laporan tersebut hanya dapat dilihat oleh masyarakat yang telah melakukan pengaduan. Adapun bentuk pertanggungjawaban oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan kepada masyarakat umum yaitu media sosial, laporan bentuk tertulis tidak ada terkhusus ke masyarakat hanya saja laporan tahunan yang dikeluarkan ke publik yaitu Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia, dimana laporan setiap perwakilan dirangkum dan dikelola oleh Ombudsman Pusat dan di pertanggungjawabkan ke masyarakat umum.

"Nah secara UU tidak ada, kita tidak bertanggungjawab ke siapa-siapa kecuali presiden dan DPR RI. Jadi memang tidak ada yang secara organik melakukan pengawasan terhadap ombudsman, tapi begini bahwa lembaga pengawas memang pada dasarnya tidak diawasi karena lembaga pengawas itu dituntut memiliki integritas, profesionalitas, independensi dibanding lembaga-lembaga yang diawasi. Kalau lembaga pengawas tersebut korup tentu dia akan kehilangan marwahnya sendiri, sehingga tidak akan di dengar oleh public, tidak akan didengar oleh instansi-instansi, di ombudsman misainya sifat korup atau kolusif begitu, tentu tidak ada yang akan dengar, tidak ad lagi *integrity* yang dilihat lagi, tapi selama ini ombudsman selalu menjaga itu, jadi ketika ombudsman memberikan saran, rekomendasi/tindakan korektif, yah kami didengar. Jadi sebuah lembaga pengawas itu tantangan terbesarnya yaitu bagaimana iya mengawasi dirinya sendiri, jadi kami di internal itu kami dibeberapa unit yah untuk mengawasi internal seperti yg tadi saya sampaikan yaitu inspektorat, *quality assurance* dan ada namanya WBS (*Whistleblowing System*) kemudian atasan langsung, nah ini kemudian yang diinternal yang dikuatkan."

Berdasarkan wawancara dengan asisiten Pemeriksaan bahwa Ombudsman sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik (sekaligus menjadi pengawas pelayanan public), sejak tahun 2017 telah mengeluarkan Peraturan Ombudsman Nomor 27 tahun 2017 tentang

Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran internal (*whistleblowing System*) di lingkungan Ombudsman, yang di artikan sebagai pengadu, memiliki makna setiap orang yang mengetahui langsung dan mengadukan adanya indikasi pelanggaran di lingkungan Ombudsman. Hal tersebut yang menjadi upaya untuk menjaga kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas terkait akuntabilitas Ombudsman yakni pertanggungjawaban dimana secara internal berjenjang, Ombudsman perwakilan pertanggungjawabanya keatasan langsung dalam hal ini ke kepala perwakilan, kemudian secara substansi yaitu *quality assurent*, dan secara etik yaitu inspektorat ombudsman untuk melakukan pertanggungjawaban. Pertanggungjawaban Ombudsman secara eksternal ke presiden dan DPR RI kemudian ke masyarakat melalui laporan triwulan dan laporan tahunan sementara secara eksternal keuangan, Ombudsman melakukan pertanggungjawaban ke BPK-RI.

C. Pembahasan

1. Responsivitas (*Responsiviness*)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan terkait dengan responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat, maka didapatkan bahwa daya tanggap Ombudsman sejak menerima laporan, melakukan pemeriksaan sampai menindaklanjuti laporan dilakukan sesuai dengan ketentuan pada Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020

Masyarakat Kota Pekanbaru". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dalam penanganan pelaporan publik Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, namun masih belum maksimal karena dalam penyelesaian laporan membutuhkan prosedur yang cukup kompleks dan masih minimnya pengetahuan masyarakat Kota Pekanbaru tentang keberadaan Ombudsman serta fungsi dan tugasnya.

Berdasarkan hal tersebut, maka disimpulkan bahwa Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam daya tanggap terhadap kemampuan menerima laporan, memeriksa laporan hingga sampai pada tahap penyelesaian laporan sudah baik dan tanggap karena sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Ombudsman dalam melakukan penyelesaian laporan diselesaikan dengan total penyelesaian 91%, dan dapat dilihat dari pelapor yang mengatakan bahwa Ombudsman dalam menerima dan menindaklanjuti laporan direspon dengan baik dan tanggap.

2. Responsibilitas (*responsibility*)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan terkait dengan responsibilitas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, maka didapatkan bahwa Ombudsman dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi dapat dikatakan belum berjalan optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa hambatan dalam penyelesaian laporan dan

pencegahan maladministrasi. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan sebagai lembaga pengawas yang dituntut mampu mengenali kebutuhan masyarakat dalam maladministrasi yang terjadi di lingkup pelayanan publik dimana Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik. Sebagaimana yang diutarakan oleh Lenvine et.all (dalam Chaizi Nasuha, 2004: 25) *responsibilitas* adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip dan ketentuan administrasi yang benar dan telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya pencegahan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan terkait upaya pencegahan maladministrasi yaitu ada dua bentuk, bentuk upaya pencegahan pertama yaitu *pre-emptif* yaitu bentuk pencegahan ini dilakukan untuk menanamkan nilai dan norma kepada penerima layanan public dimaksudkan agar paham dan maladministrasi dapat dihindari. Sasaran bentuk upaya pencegahan ini yaitu masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Upaya pencegahan tersebut seperti kegiatan partisipasi masyarakat. Bentuk upaya pencegahan maladministrasi kedua *preventif*, yaitu upaya pencegahan maladministrasi pelayanan public yang dilakukan agar pemberi layanan paham dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku. Sasaran dari bentuk upaya pencegahan ini yaitu instansi pemerintah

sebagai pemberi layanan kepada masyarakat. Namun dalam proses pelaksanaan menyelesaikan laporan maladministrasi ada beberapa factor yang menjadi penghambat Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan yaitu pertama, Sumber Daya Manusia (pegawai) Ombudsman yang masih terbatas. Kedua, minimnya anggaran yang dimiliki juga mempengaruhi sarana dan prasarana dalam menyelesaikan laporan pengaduan. Ketiga, yaitu jangkauan Provinsi Sulawesi selatan, dengan jarak yang begitu luas dan berpengaruh oleh kondisi geografis di tempat tersebut. Sebagaimana yang diutarakan oleh Dwiyanto (dalam Sudarmanto, 2014: 16) Responsibilitas, menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi public yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

Hal ini relevan dengan penelitian terdahulu oleh Ria Novin Sari, 2016 "Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam menyelesaikan laporan masyarakat dibidang pelayanan public berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Riau 2009 tahun 2013-2014". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman perwakilan provinsi Riau dalam hal ini efektivitas Ombudsman Republik Indonesia DPRD Provinsi Riau perlu dikaji guna mewujudkan tujuan pengawasan. Namun dalam hal ini pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Riau masih terdapat beberapa kendala antara lain kurangnya sumber daya manusia, kekurangan dana, masih perlu ditambah

fasilitas penunjang guna menunjang pelaksanaan tugas dan fungsinya, serta keberadaan Ombudsman Perwakilan Republik Indonesia Provinsi Riau masih kurang di kalangan masyarakat. Hal inilah yang menyebabkan lamanya proses penyelesaian dan juga menghambat laporan masyarakat atas operasinya di bidang pencegahan. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan masih ada beberapa tugas Ombudsman Perwakilan Republik Indonesia Provinsi Riau yang masih belum berjalan secara merata.

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

3. Akuntabilitas (*accountability*)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan terkait dengan akuntabilitas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, maka didapatkan bahwa belum akuntabel dan belum maksimal dalam transparansi kepada public. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa laporan yang disampaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan sebagai lembaga vertikal menyampaikan laporan tahunan tersebut kepada Ombudsman Pusat yang kemudian dikelola oleh Ombudsman Pusat dan dikeluarkan melalui website Ombudsman Republik Indonesia yang didalamnya hanya sebatas laporan umum, padahal perwujudan nilai transparansi merupakan salah satu ukuran dalam menunjukkan pertanggungjawaban organisasi kepada public sehingga masyarakat akan lebih mudah dan mampu mengukur kinerja lembaga. Sebagaimana yang diutarakan oleh Lemyne et al (dalam Nasucha, 2004: 25) akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar kinerja organisasi publik dengan pelaksana yang menjadi dasar atau pedoman penyelenggaraan suatu kegiatan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban. Akuntabilitas sebagai salah satu prinsip *good corporate governance* berkaitan dengan pertanggungjawaban pimpinan atas keputusan dan hasil yang dicapai, sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggungjawab mengelola organisasi.

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi selatan sebagai lembaga publik yang mempunyai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan amanat yang dilaksanakan serta perkembangan penyelesaian laporan. Akuntabilitas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan merupakan bentuk pertanggungjawaban Ombudsman sebagai pemegang amanah untuk mempertanggungjawabkan, menyajikan dan melaporkan aktivitas dan hasil kinerjanya.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam pertanggungjawaban Ombudsman yaitu melalui bentuk Laporan Triwulan yang disampaikan setiap 3 bulan sekali dan Laporan Tahunan yang disampaikan pada bulan pertama tahun berikutnya. Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan sebagai lembaga vertikal menyampaikan laporan tersebut kepada Ombudsman Pusat. Kemudian Laporan Tahunan dari setiap Perwakilan di Indonesia akan di kelola dan di rangkum oleh Ombudsman Pusat serta Laporan tersebut akan disampaikan kepada Presiden dan DPR RI. Adapun bentuk pertanggungjawaban atas penanganan laporan kepada masyarakat yang melapor yaitu melalui Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan melalui website Tracking Ombudsman, namun laporan tersebut hanya dapat dilihat oleh masyarakat yang telah melakukan pengaduan. Adapun bentuk pertanggungjawaban oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan kepada masyarakat umum yaitu media sosial, laporan bentuk tertulis tidak ada terkhusus ke

masyarakat hanya saja laporan tahunan yang dikeluarkan ke publik yaitu Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini sebagaimana yang diutarakan oleh Dwiyanto (dalam Sudarmanto, 2014: 16) Akuntabilitas yaitu seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para *stakeholder*.

Penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu oleh Efrisio H. Marhabun, 2016 "Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau dalam Penanganan Laporan Masyarakat Kota Pekanbaru" menyatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam rangka penyelesaian laporan masyarakat belum maksimal mencapai target. Kualitas pelayanan dalam melengkapi laporan juga belum maksimal, karena Ombudsman masih lambat dalam menangani laporan publik. Daya tanggap Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Tengah kurang maksimal serta tidak akuntabel dan transparan kepada masyarakat. Factor-faktor yang menghambat kinerja adalah kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dalam menyelesaikan laporan, tidak adanya mekanisme system kerja, kurangnya sarana dan prasarana, kendala anggaran, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang keberadaan Ombudsman di Jawa Tengah, dan kepemimpinan dan tim yang mendorong kinerja Ombudsman.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dari aspek akuntabilitas dapat dikatakan belum akuntabel dan belum maksimal terhadap transparansi, dikarenakan laporan yang disampaikan oleh Ombudsman Pusat melalui website Ombudsman Republik Indonesia hanya sebatas laporan umum, hal ini dikarenakan tidak semua informasi dapat disebarluaskan kepada masyarakat.



BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah jabarkan, maka dapat disimpulkan kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan di kota Makassar sebagai berikut:

1. Responsifitas (*responsiveness*)

Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dari aspek responsivitas dalam sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari daya tanggap Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam kejelasan pengurusan persyaratan dan dokumen serta kejelasan prosedur dan mekanisme pelayanan yang sudah sesuai dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 serta penyelesaian laporan yang diselesaikan oleh Ombudsman dengan total penyelesaian 91% laporan, dalam hal ini laporan penyelesaian telah mencapai target dari Ombudsman Perwakilan dengan 90% penyelesaian.

2. Responsibilitas (*Responsibility*)

Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dari aspek responsibilitas belum berjalan optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari program sosialisasi yang dilakukan Ombudsman seperti partisipasi masyarakat dilakukan ditahun sebelumnya belum maksimal

dikarenakan ditengah waktu pandemi, serta mengalami hambatan dalam penyelesaian laporan seperti Sumber Daya Manusia yang terbatas dan minimnya anggaran.

3. Akuntabilitas (*accountability*)

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

Dari 3 indikator diatas 1 indikator yang sudah baik diantaranya merespon dan tanggap terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan. Namun berbeda dengan 2 indikator lainnya yang dianggap masih kurang maksimal dalam melakukan pencogajian maladministrasi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan pada bagian sebelumnya, maka penulis mengajukan beberapa saran terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan pada penyelesaian laporan masyarakat sebagai berikut:

1. Dalam menyelesaikan laporan Ombudsman dapat memberikan ketetapan waktu penyelesaian agar masyarakat mengetahui rincian waktu laporan tersebut.
2. Dengan masih minimnya pengetahuan dan informasi masyarakat terkait lembaga Ombudsman maka sebaiknya melakukan kerjasama dengan

berbagai pihak-pihak atau lembaga-lembaga yang terkait. Serta mengadakan lebih banyak kegiatan yang bersifat partisipasi masyarakat yang berupa sosialisasi, event, dan sebagainya agar masyarakat mengetahui keberadaan ombudsman.

3. Disarankan kepada masyarakat agar dapat mengikuti sosialisasi yang diberikan oleh pihak Ombudsman baik itu sosialisasi secara langsung maupun dari media sosial. Sehingga masyarakat mengetahui fasilitas negatra yang diberikan untuk masyarakat guna peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.



DAFTAR PUSTAKA

- Atik, dan Ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Eko, Widdo Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Febiana Nida. 2013. *Pengertian, Ciri-ciri, Unsur-unsur, dan Teori Organisasi*. Universitas Gunadarma. Yogyakarta.
- Gunarso (2001). *Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai KPP Pratama Jakarta Matraman*. Tesis. Jakarta
- Irsan Sitorus, T. Y., & Hariani, D. (2019). *Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penyelesaian Laporan Masyarakat*. Jurnal Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, 8(2).
- Kaho Riwu Josef. Des, MPA. (2003). *Prospek Otonomi Daerah di Negara RI (Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Publik.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Cetakan ke-1. Jakarta: PT: Raja Grafindo Persada.
- Marbun, Fibrisio H. (2016). *Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat Kota Pekanbaru*. JOM FISIP, 3(2).
- Masram dan Mu'ah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisir.
- Mangkunegara, A. A. P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT. Rajagrafindo.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik, Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Widiasarana.
- Novia sari, Ria. 2016. *Efektivitas Ombudsman republic Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam menyelesaikan laporan masyarakat dibidang pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Riau tahun 20013-2014*. JOM Fakultas Hukum, 3(2).

Putri, K. (2017). *Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru)*. JOM FISIP, 4(1), 2-4.

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal). Pustaka Pelajar. Hal: 2. Yogyakarta.

Ruky, Ahmad. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Sagala, Syaiful. 2016. *Memahami Organisasi Pendidikan, budaya dan reinventing organisasi Pendidikan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. LP-FEUI, Jakarta.

Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.

Sunarcaya, Putu. (2008). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Alor Nusa Tenggara Timur*. Thesis Program Magister (TAPM) Manajemen. Jakarta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Surjadi. H. Drs, M.Si. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sudarmanto. 2014. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Suleman, S. (2018). *Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima Di Kota Ternate*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. 6(2).

Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Pelayanan Publik.

Sumber lain :

Laporan Tahunan 2015 Ombudsman Republik Indonesia

Laporan Tahunan 2016 Ombudsman Republik Indonesia

Laporan Tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia

Laporan Tahunan 2018 Ombudsman Republik Indonesia

Laporan Tahunan 2019 Ombudsman Republik Indonesia

<https://ombudsman.go.id/>. Diakses tanggal 27 Maret 2020

Wawancara :

Wawancara dengan Ibu Maria Ulfa, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan, hari Senin, Tanggal 1 Februari 2021 bertempat di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan.

Wawancara dengan Bapak Hasrul Eka Saputra, Asisten Pemeriksaan Laporan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan, hari Rabu, Tanggal 3 Maret 2021, bertempat di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan.

LAMPIRAN

Laporan Pengaduan di Kota Makassar

No.	Intansi	Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Makassar
1.	Dinas Pertahanan Kota Makassar	Melaporkan masalah sertifikat tanah yang belum bisa diambil di Dinas Pertahanan Kota Makassar.
2.	Kepala SD Inpres Antang 1	Melaporkan masalah permintaan sumbangan di SD Inpres Antang 1 sebanyak Rp 15.000,- sampai Rp 20.000,- per siswa dengan alasan buat pemeliharaan sekolah.
3.	SMP Neg.6 Makassar	Melaporkan masalah anaknya yang dikeluarkan dari SMPN 6 Makassar tanpa ada musyawarah dengan pelapor sebagai orangtua siswa.
4.	Puskesmas Mangasa	Pelapor sebagai tenaga magang di Puskesmas Mangasa menolak pelayanan terhadap salah seorang ibu hamil karena tidak sesuai prosedur BPJS, yakni Faskesnya di Kimia Farma, dengan kejadian tersebut pelapor di pecat secara sepihak melalui wa oleh Kepala PKM Mangasa.
5.	Kabid GTK Disdik Kota Makassar	Pungli 200 ribu per kepala sekolah untuk membayar partisipasi pengukuhan dan pelantikan UPT Dinas Pendidikan Kota Makassar.
6.	Kecamatan Tamalene	Dipersulit saat ingin mengambil Kartu Keluarga.
7.	Kelurahan Banta-Bantaeng	Konsultasi masalah permohonan penerbitan SPPT/PBB Tahun 2020.
8.	Discapil Kota Makassar	Konsultasi masalah Akte Kelahiran anak yang tidak tercantum nama ayahnya.
9.	PDAM	Air PDAM sudah seminggu tidak mengalir di Camba Berua dan Sabutung Baru.
10.	Dinas Sosial	Pembagian sembako di Kelurahan Penampu belum ada.
11.	Camat Panakkukang	Ada warga dari sukaria tamamaung belum terima sembako.
12.	Bansos	Belum pernah didata untuk mendapatkan bansos.
13.	Kecamatan Tallo	Belum mendapatkan sembako.
14.	Lurah Katimbang	Pemilik tanah yang meminta permohonan penerbitan tanah dimintai pembayaran sebesar Rp 90.000.000,-
15.	Kemenag	Adanya surat edaran dari Kemenag yang tidak membolehkan pernikahan selama Pandemi.
16.	Dinsos	Sudah melaporkan ke Ibu RT tapi jawabannya harus

	"Bagian Bansos Covid 19"	ke Kantor Kelurahan, sedangkan pada saat PSBB dilarang keluar rumah.
17.	Lurah/RW/RT	Pembagian Bantuan yang tidak merata dan transparan dari pihak Lurah, RW, dan RT berkaitan Covid 19.
18.	Dinas Sosial	Minta surat keterangan orang terlantar di Dinas Sosial tapi tidak ditanggapi.
19.	Disdik Kota Makassar	- Susah melakukan pendaftaran karena link pendaftaran online selalu error. - Skor lebih tinggi namun tidak lulus, dan skor rendah diluluskan. - Nama hilang pada saat pengumuman akhir di jalur non prestasi akademik dan digantikan dengan orang lain. - Kasus PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) terkait zonasi, prestasi, afarmasi. Seperti data syarat dokumen calon siswa sudah dilakukan perbaikan sesuai petunjuk dan sudah terverifikasi tapi nilai skor tidak berubah khususnya untuk skor jarak. Sementara menurut perkiraan, jarak antara sekolah pilihan 1 dan rumah calon siswa kurang lebih 500 s/d 600 m (jarak untuk PPDB jalur zonasi sejauh 5 km).
20	Dinas Ketenaga Kerjaan	Masalah Pesangon seorang buruh yang belum dibayarkan.
21	Dinas Tata Ruang	Masalah IMB (Izin Mendirikan Bangunan) terkait pemberian izin lokasi antara aparat pemerintah setempat dengan masyarakat.
22	Puskesmas Bongaya	Pasien yang terkena Covid 19 yang belum tertangani karena kurangnya kelengkapan berkas serta sarana dan prasarana dari puskesmas setempat.

No	Mekanisme Penyampaian	2016	2017	2018	2019	2020
1	Datang Langsung	229	277	309	325	113
2	Surat	28	37	45	55	167
3	Investigasi Inisiatif	12	16	2	2	0
4	Telepon	12	15	1	0	15
5	Email	10	8	9	13	4
6	Media Sosial	0	2	1	2	0
7	Website	0	2	1	0	5
8	Whatsapp	0	0	25	71	71
9	Call Center	0	0	0	1	0
10	PVL On The Spot	0	0	0	0	1
11	Lain-lain	0	0	5	22	5

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

No	Jenis Maladministrasi	Jumlah				
		2016	2017	2018	2019	2020
1	Penyimpangan Prosedur	89	134	121	76	41
2	Penundaan Berlarut	67	90	99	61	36
3	Tidak Memberikan Pelayanan	42	52	57	60	25
4	Penyalahgunaan Wewenang	39	24	14	3	6
5	Tidak Patut	17	6	11	6	2
6	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	12	24	14	8	1
7	Tidak Kompeten	10	8	20	2	1
8	Diskriminasi	8	6	4	1	0
9	Konflik Kepentingan	6	5	1	0	0
10	Berpihak	1	2	4	2	1
11	Tidak Diketahui	0	0	2	3	9
Total laporan		291	357	347	222	122

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

No	Kelompok Instansi	Jumlah				
		2016	2017	2018	2019	2020
1	Pemerintah Daerah	100	140	164	175	123
2	Kepolisian	38	38	50	57	38
3	Badan Pertahanan Nasional	37	40	26	47	26
4	Instansi Pemerintah/Kementerian	29	44	42	50	25
5	Perbankan	24	11	22	21	7
6	BUMN/BUMD	22	39	30	41	30
7	Lain-lain	15	13	12	11	4
8	Lembaga Peradilan	9	10	16	14	11
9	Komisi Negara/Lembaga Non Struktural	4	2	13	3	4
10	Tidak Diketahui	4	3	6	12	48
11	Kejaksaan	2	5	6	4	2
12	Lembaga Pemerintah Non Kementerian	2	2	0	7	3
13	Lembaga Pendidikan Negeri	2	5	5	14	17
14	Tentara Nasional Indonesia	2	2	0	1	3
15	Rumah Sakit Pemerintah	1	1	1	4	4
16	Lembaga Pendidikan Swasta	0	0	1	7	14
17	Badan Swasta/Perseorangan	0	0	1	14	11
18	Perorangan	0	0	1	8	9
19	DPR/MPR	0	0	2	0	1
Total laporan		291	357	398	491	380

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

DATA KOTA TERLAPOR 2016-2020

• 2016

No	Kota	Jumlah	Persen
1	Kota Makassar	157	54%
2	Kab. Gowa	36	12%
3	Tidak Diketahui	14	5%
4	Kab. Pinrang	12	4%
5	Kab. Bulukumba	10	3%
6	Kab. Jeneponto	8	3%
7	Kab. Barru	7	2%
8	Kota Palopo	6	2%
9	Kab. Takalar	5	2%
10	Kab. Maros	5	2%
11	Kab. Bone	5	2%
12	Kab. Luwu	5	2%
13	Kab. Sidenreng Rappang	3	1%
14	Kab. Kepulauan Selayar	3	1%
15	Kota Parepare	3	1%
16	Kab. Luwu Timur	2	<1%
17	Kab. Pangkajene Kepulauan	2	<1%
18	Kab. Luwu Utara	1	<1%
19	Kab. Kolaka Timur	1	<1%
20	Kab. Sinjai	1	<1%
21	Kab. Soppeng	1	<1%
22	Kab. Tana Toraja	1	<1%
23	Kab. Wajo	1	<1%
24	Kab. Enrekang	1	<1%
25	Kab. Bantaeng	1	<1%
	Total Laporan	291	100 %

• 2017

No	Kota	Jumlah	Persen
1	Kota Makassar	180	50%
2	Kab. Gowa	40	11%
3	Kab. Bulukumba	19	5%
4	Tidak Diketahui	17	5%
5	Kab. Pinrang	13	4%
6	Kab. Bone	12	3%
7	Kab. Takalar	9	3%
8	Kab. Pangkajene Kepulauan	8	2%
9	Kab. Bantaeng	8	2%
10	Kab. Maros	6	2%
11	Kab. Jeneponto	5	1%
12	Kab. Kepulauan Selayar	5	1%
13	Kab. Barru	5	1%
14	Kab. Luwu Utara	4	1%
15	Kota Palopo	4	1%
16	Kab. Wajo	4	1%
17	Kab. Sidenreng Rappang	4	1%
18	Kab. Soppeng	2	<1%
19	Kab. Sinjai	2	<1%
20	Kota Adm. Jakarta Pusat	2	<1%
21	Kab. Luwu Timur	2	<1%
22	Kab. Tana Toraja	2	<1%
23	Kab. Toraja Utara	1	<1%
24	Kota Bogor	1	<1%
25	Kab. Enrekang	1	<1%
26	Kota Parepare	1	<1%
Total Laporan		357	100%

• 2018

No	Kota	Jumlah	Persen
1	Kota Makassar	203	51%
2	Kab. Gowa	43	11%
3	Kab. Jeneponto	21	5%
4	Kab. Bone	15	4%
5	Kab. Takalar	14	4%
6	Kab. Maros	14	4%
7	Kab. Bantaeng	12	3%
8	Kab. Bulukumba	10	3%
9	Kab. Barru	10	3%
10	Kab. Pangkajene Kepulauan	9	2%
11	Kab. Sinjai	7	2%
12	Kab. Pinrang	6	2%
13	Kab. Soppeng	5	1%
14	Kota Parepare	4	1%
15	Kab. Sidenreng Rappang	4	1%
16	Kab. Enrekang	4	1%
17	Tidak Diketahui	3	<1%
18	Kab. Luwu Utara	2	<1%
19	Kab. Luwu Timur	2	<1%
20	Kab. Wajo	2	<1%
21	Kota Adm. Jakarta Pusat	2	<1%
22	Kota Palopo	2	<1%
23	Kab. Tana Toraja	1	<1%
24	Kab. Toraja Utara	1	<1%
25	Kab. Kepulauan Selayar	1	<1%
26	Kota Mataram	1	<1%
	Total Laporan	398	100%

• 2019

No	Kota	Jumlah	Persen
1	Kota Makassar	255	5%
2	Kab. Gowa	51	1%
3	Kab. Jeneponto	24	5%
4	Kab. Maros	17	3%
5	Kab. Takalar	14	3%
6	Kab. Bone	14	3%
7	Kab. Kepulauan Selavar	12	2%
8	Kab. Bulukumba	10	2%
9	Kota Parepare	9	2%
10	Kab. Sidenreng Rappang	8	2%
11	Kab. Wajo	7	1%
12	Kab. Soppeng	7	1%
13	Kab. Luwu Timur	6	1%
14	Kab. Pangkajene Kepulauan	6	1%
15	Kota Adm. Jakarta Pusat	6	1%
16	Kab. Barru	6	1%
17	Tidak Diketahui	6	1%
18	Kab. Sinjai	5	1%
19	Kab. Toraja Utara	5	1%
20	Kab. Tana Toraja	4	<1%
21	Kab. Pinrang	4	<1%
22	Kab. Bantaeng	4	<1%
23	Kota Palopo	3	<1%
24	Kota Adm. Jakarta Selatan	2	<1%
25	Kota Palu	2	<1%
26	Kab. Enrekang	2	<1%
27	Kab. Kolaka Timur	1	<1%
28	Kota Surabaya	1	<1%
Total Laporan		491	100%

• 2020

No	Kota	Jumlah	Persen
1	Kota Makassar	159	42%
2	Tidak Diketahui	66	17%
3	Kab. Gowa	23	6%
4	Kab. Takalar	15	4%
5	Kab. Bone	13	3%
6	Kab. Bulukumba	12	3%
7	Kab. Jeneponto	11	3%
8	Kab. Pinrang	10	3%
9	Kota Parepare	8	2%
10	Kab. Wajo	7	2%
11	Kab. Maros	7	2%
12	Kab. Bantaeng	6	2%
13	Kab. Barru	6	2%
14	Kota Palopo	6	2%
15	Kota Adm. Jakarta Pusat	6	2%
16	Kab. Pangkajene Kepulauan	5	1%
17	Kab. Sidenreng Rappang	4	1%
18	Kab. Kepulauan Selayar	4	1%
19	Kab. Sinjai	2	<1%
20	Kab. TanaToraja	2	<1%
21	Kab. TorajaUtara	2	<1%
22	Kab. LuwuTimur	1	<1%
23	Kab. Luwu	1	<1%
24	Kab. LuwuUtara	1	<1%
25	Kab. Polewali Mandar	1	<1%
26	Kab. Majene	1	<1%
27	Kab. Soppeng	1	<1%
Total Laporan		380	100%

DATA KOTA PELAPOR **2016-2020**

• 2016

No	Kota	Jumlah	Persen
1	Kota Makassar	157	56%
2	Kab. Gowa	36	13%
3	Kab. Bulukumba	12	4%
4	Kab. Pinrang	12	4%
5	Kab. Jeneponto	7	3%
6	Kota Palopo	6	2%
7	Kab. Maros	5	2%
8	Kab. Bone	5	2%
9	Kab. Takalar	5	2%
10	Kab. Luwu	5	2%
11	Kab. Barru	4	1%
12	Kab. Kolaka Timur	4	1%
13	Kab. Sidenreng Rappang	3	1%
14	Kab. Kepulauan Selayar	3	1%
15	Kota Parepare	3	1%
16	Kab. Luwu Timur	2	<1%
17	Kab. Pangkajene Kepulauan	2	<1%
18	Kab. Luwu Utara	1	<1%
19	Kab. Sinjai	1	<1%
20	Kab. Sleman	1	<1%
21	Kab. Soppeng	1	<1%
22	Kab. Tana Toraja	1	<1%
23	Kab. Wajo	1	<1%
24	Kab. Jayapura	1	<1%
25	Kab. Enrekang	1	<1%
	Total Laporan	279	100%

• 2017

No	Kota	Jumlah	Persen
1	Kota Makassar	179	52%
2	Kab. Gowa	40	12%
3	Kab. Bulukumba	20	6%
4	Kab. Pinrang	13	4%
5	Kab. Bone	11	3%
6	Kab. Takalar	9	3%
7	Kab. Pangkajene Kepulauan	8	2%
8	Kab. Bantaeng	7	2%
9	Kab. Maros	6	2%
10	Kab. Jeneponto	5	1%
11	Kab. Kepulauan Selayar	4	1%
12	Kab. Sidenreng Rappang	4	1%
13	Kab. Wajo	4	1%
14	Kab. Luwu Utara	4	1%
15	Kab. Barru	4	1%
16	Kota Palopo	3	<1%
17	Kab. Tana Toraja	2	<1%
18	Kab. Soppeng	2	<1%
19	Kab. Sinjai	2	<1%
20	Kab. Luwu Timur	2	<1%
21	Kota Yogyakarta	2	<1%
22	Kab. Kolaka	1	<1%
23	Kab. Jayapura	1	<1%
24	Kab. Toraja Utara	1	<1%
25	Kab. Kolaka Utara	1	<1%
26	Kota Adm. Jakarta Barat	1	<1%
27	Kota Adm. Jakarta Utara	1	<1%
28	Kota Ambon	1	<1%
29	Kab. Enrekang	1	<1%
30	Kab. Kolaka Timur	1	<1%
31	Kota Parepare	1	<1%
	Total Laporan	341	100%

• 2018

No	Kota	Jumlah	Persen
1	Kota Makassar	203	53%
2	Kab. Gowa	44	11%
3	Kab. Jeneponto	17	4%
4	Kab. Bulukumba	15	4%
5	Kab. Bone	14	4%
6	Kab. Takalar	14	4%
7	Kab. Maros	11	3%
8	Kab. Bantaeng	10	3%
9	Kab. Barru	10	3%
10	Kab. Pangkajene Kepulauan	9	2%
11	Kota Parepare	5	1%
12	Kab. Pinrang	4	1%
13	Kab. Sidenreng Rappang	4	1%
14	Tidak Diketahui	3	<1%
15	Kab. Toraja Utara	3	<1%
16	Kab. Sinjai	2	<1%
17	Kab. Soppeng	2	<1%
18	Kab. Kepulauan Selayar	2	<1%
19	Kab. Mamuju	2	<1%
20	Kab. Polewali Mandar	1	<1%
21	Kab. Kutai Timur	1	<1%
22	Kab. Luwu Timur	1	<1%
23	Kab. Gorontalo	1	<1%
24	Kab. Wajo	1	<1%
25	Kota Adm. Jakarta Utara	1	<1%
26	Kota Bitung	1	<1%
27	Kota Depok	1	<1%
28	Kab. Enrekang	1	<1%
29	Kota Palopo	1	<1%
30	Kab. Luwu Utara	1	<1%
31	Kab. Luwu	1	<1%
Total Laporan		386	100%

• 2019

No	Kota	Jumlah	Persen
1	Kota Makassar	128	46%
2	Kab. Gowa	34	12%
3	Kab. Jeneponto	17	6%
4	Kab. Bulukumba	13	5%
5	Kab. Maros	9	3%
6	Kab. Takalar	8	3%
7	Kab. Bone	7	3%
8	Kab. Kepulauan Selayar	6	2%
9	Kab. Sidenreng Rappang	5	2%
10	Kab. Sinjai	4	1%
11	Kab. Luwu Timur	4	1%
12	Kab. Soppeng	4	1%
13	Kota Parepare	3	1%
14	Kota Palopo	3	1%
15	Kab. Wajo	3	1%
16	Kab. Bantaeng	3	1%
17	Kab. Pinrang	3	1%
18	Kab. Pangkajene Kepulauan	3	1%
19	Kota Adm. Jakarta Selatan	2	<1%
20	Kab. Toraja Utara	2	<1%
21	Kab. Gorontalo	1	<1%
22	Kab. Jombang	1	<1%
23	Kab. Luwu	1	<1%
24	Kota Depok	1	<1%
25	Kota Adm. Jakarta Utara	1	<1%
26	Kota Adm. Jakarta Timur	1	<1%
27	Kab. Wakatobi	1	<1%
28	Kota Adm. Jakarta Pusat	1	<1%
29	Kab. Barru	1	<1%
30	Kab. Luwu Utara	1	<1%
31	Kab. Teluk Wondama	1	<1%
32	Kab. Tangerang	1	<1%
33	Kab. Tana Toraja	1	<1%
34	Kab. Pasangkayu	1	<1%
35	Tidak Diketahui	1	<1%
	Total Laporan	276	100%

• 2020

No	Kota	Jumlah	Persen
1	Kota Makassar	92	41%
2	Kab. Gowa	21	9%
3	Tidak Diketahui	18	8%
4	Kab. Bantaeng	11	5%
5	Kab. Jeneponto	9	4%
6	Kab. Bone	7	3%
7	Kab. Takalar	7	3%
8	Kab. Pangkajene Kepulauan	6	3%
9	Kab. Pinrang	5	2%
10	Kota Parepare	4	2%
11	Kota Palopo	4	2%
12	Kab. Bogor	4	2%
13	Kab. Bulukumba	4	2%
14	Kab. Sinjai	4	2%
15	Kab. Enrekang	3	1%
16	Kab. Maros	3	1%
17	Kab. Kepulauan Selayar	2	<1%
18	Kota Tarakan	2	<1%
19	Kab. Sidenreng Rappang	2	<1%
20	Kab. Wajo	2	<1%
21	Kota Surabaya	1	<1%
22	Kota Sorong	1	<1%
23	Kab. Indramayu	1	<1%
24	Kota Palu	1	<1%
25	Kab. Manggarai Timur	1	<1%
26	Kab. Luwu	1	<1%
27	Kota Balikpapan	1	<1%
28	Kota Adm.Jakarta Pusat	1	<1%
29	Kab. LuwuTimur	1	<1%
30	Kab. Barru	1	<1%
31	Kab. Mamuju	1	<1%
32	Kota Adm.Jakarta Timur	1	<1%
	Total Laporan	222	100%

Subtansi laporan 2018-2020

No	Subtansi Laporan 2018	Jumlah
1	Agraria	72
2	Kepegawaian	70
3	Kepolisian	51
4	Pendidikan	37
5	Perbankan	25
6	Komisi/Lembaga Negara	17
7	Peradilan	16
8	Energi dan Kelistrikan	15
9	Permukiman dan Perumahan	11
10	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	11
11	Perizinan	10
12	Kesehatan	7
13	Perdagangan, Industri dan Logistik	6
14	Kejaksaan	6
15	Pedesaan	6
16	Ketenagakerjaan	5
17	Lembaga Pemasyarakatan	5
18	Pajak	5
19	Perhubungan dan Infrastruktur	4
20	Air	4
21	Administrasi Kependudukan	3
22	Kesejahteraan Sosial	3
23	Keagamaan	2
24	Informasi Publik	2
25	Hak Sipil dan Politik	2
26	Jaminan Sosial	1
27	Pertahanan	1
28	Telekomunikasi dan Informatika	1
Total		398

No	Subtansi Laporan 2019	Jumlah
1	Agraria	114
2	Kepolisian	60
3	Pendidikan	58
4	Kepegawaian	56
5	Perbankan	33
6	Pedesaan	19
7	Peradilan	16
8	Perizinan	15
9	Kesehatan	13
10	Permukiman dan Perumahan	12
11	Pajak	12
12	Jaminan Sosial	11
13	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	9
14	Air	8
15	Perdagangan, Industri dan Logistik	7
16	Energi dan Kelistrikan	7
17	Ketenagakerjaan	7
18	Perhubungan dan Infrastruktur	5
19	Administrasi Kependudukan	5
20	Lingkungan Hidup	4
21	Listrik	4
22	Kejaksaan	3
23	Perikanan	3
24	Kesejahteraan Sosial	2
25	Keagamaan	2
26	Telekomunikasi dan Informatika	2
27	Keimigrasian	1
28	Hak Sipil dan Politik	1
29	Transportasi	1
Total		490



No	Subtansi Laporan 2020	Jumlah
1	Agraria	80
2	Tidak Diketahui	47
3	Kepegawaian	47
4	Kepolisian	36
5	Pendidikan	34
6	Pedesaan	18
7	Perbankan	16
8	Peradilan	12
9	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	12
10	Pajak	11
11	Jaminan Sosial	11
12	Energi dan Kelistrikan	9
13	Ketenagakerjaan	8
14	Kesehatan	7
15	Koperasi	4
16	Perizinan	4
17	Administrasi Kependudukan	3
18	Perhubungan dan Infrastruktur	3
19	Pertanian dan Pangan	3
20	Air	3
21	Perdagangan, Industri dan Logistik	3
22	Kejaksaan	3
23	Kesejahteraan Sosial	2
24	Hak Sipil dan Politik	1
25	Permukiman dan Perumahan	1
26	Pertahanan	1
27	Telekomunikasi dan Informatika	1
Total		380

Wawancara Asisten Pemeriksaan Laporan



Wawancara yang dilakukan dengan Asisten Pemeriksaan terkait Tugas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan di Kota Makassar.

Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan terkait responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam melakukan pelayanan public



Wawancara dengan masyarakat pelapor terkait
Respon dan pelayanan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor: 9045/S.01/PTSP/2020

Lampiran:

Perihal: Izin Penelitian

Kepada: Yth.

Kepada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Prov.
Sulawesi

di-

Tembe

Berdasarkan surat Ketua LPM UNISMU Makassar Nomor: 362/05/C.4-VII/KU/42/2020, tertanggal 27 November 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa peneliti dibawah ini

Nama:

ADZ ALIFANTI

Nomor Diklat:

10501122010

Program Studi:

Ilmu Adm. Negara

Pekerjaan/Lembaga:

Mahasiswa (siswa)

Alamat:

Jl. Sir Mawatin No. 258 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah IKNR sebagai salah satu rangka pemerintahan Skema, dengan judul

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

Yang akan dilaksanakan dari: Tgl. 23 Desember 2020 s.d 02 Januari 2021

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka dengan ini kami menyetujui dengan demikian dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keabsahannya dengan memindai kode barcode

Demikian surat izin penelitian ini, dibuat dengan menggunakan sebagaimana mestinya

Dibuatkan di Makassar

Pada tanggal: 01 Desember 2020

AN. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
 selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Dr. JAYADINAS, S.Sos., M.Si

Pangkat: Pembina Tk. I

Nip: 19710501 196803 1 004

Penelitian: 100

1. Surat LPM UNISMU Makassar di Makassar

2. Penelitian

9045/PTSP/20/12/2020



Jl. Boulevard No 5 Telp: (0411) 441077 Fax: (0411) 448036
 Website: <http://smap.sulselprov.go.id> Email: psap@sulselprov.go.id
 Makassar 90231





KANTOR PERWAKILAN SULAWESI SELATAN
Jl. Sultan Alauddin, Alauddin Plaza Blok 8B no. 17 Makassar
kode pos 90221 telp./whatsapp 0811 236 3737
website : www.ombudsman.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 032B/TM.01.02-27/IV/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Subhan

Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Sulawesi Selatan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : ADE ALFIANTI

Nomor Pokok : 105614122616

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program : ST - Universitas Muhammadiyah Makassar

Judul Tesis :

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

telah melakukan Penelitian di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan

Provinsi Sulawesi Selatan di Kota Makassar

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Makassar, 20 April 2021



Subhan, Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Sulawesi Selatan

Subhan
Kepala



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 48
TAHUN 2020 TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN OMBUDSMAN NOMOR 26 TAHUN
2017 TENTANG TATA CARA PENERIMAAN,

PEMERIKSAAN, DAN PENYELESAIAN LAPORAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 41 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;*
- b. bahwa organisasi dan tata kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia telah berubah dan berkembang menyesuaikan kebutuhan organisasi;*
- c. bahwa Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia sehingga perlu diubah;*
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Ombudsman tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan*

- Mengingat :*
1. *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);*
 2. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);*
 3. *Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6143);*
 4. *Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035);*
 5. *Peraturan Ombudsman Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi atas Prakarsa Sendiri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1072);*
 6. *Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 644);*

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OMBUDSMAN TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN OMBUDSMAN NOMOR 26 TAHUN 2017 TENTANG TATA CARA PENERIMAAN, PEMERIKSAAN, DAN PENYELESAIAN LAPORAN.

Pasal 1

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035) diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Perwakilan adalah Kantor Ombudsman di Provinsi atau Kabupaten/Kota yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman.
3. Asisten Ombudsman yang selanjutnya disebut Asisten adalah pegawai yang diangkat oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan Rapat Pleno anggota

Ombudsman untuk membantu Ombudsman dalam menjalankan fungsi, tugas, dan kewenangannya.

4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Penyelenggara Negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi Pelayanan Publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
6. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.
7. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi.
8. Pelapor adalah Warga Negara Indonesia atau penduduk yang memberikan Laporan kepada Ombudsman.
9. Kuasa Pelapor adalah perseorangan atau badan yang diberikan hak untuk mewakili pelapor dalam menyampaikan laporan ke Ombudsman.
10. Terlapor adalah penyelenggara negara, pemerintah, atau badan swasta serta perorangan yang diduga melakukan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman atau ditemukan pada saat Pemeriksaan.
11. Atasan Terlapor adalah

pimpinan penyelenggaraan negara, pemerintah atau badan swasta serta perseorangan yang diduga melakukan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman.

12. Saksi adalah pihak yang mengetahui dan/atau terlibat atau mengalami secara langsung peristiwa atau rangkaian peristiwa yang diduga merupakan tindakan Maladministrasi.

13. Konsultasi adalah kegiatan menerima informasi dan/atau permasalahan Pelayanan Publik yang disampaikan oleh masyarakat baik secara lisan atau tertulis melalui datang langsung atau melalui media lainnya yang disediakan oleh Ombudsman dengan tujuan memberikan solusi atau saran.

14. Klarifikasi adalah suatu tindakan yang bertujuan untuk memperoleh penjelasan dan tanggapan dari terlapor, atasan terlapor, pelapor, maupun saksi-saksi terkait dengan Laporan dugaan Maladministrasi yang disampaikan oleh Pelapor.

15. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman dalam rangka memperoleh data, keterangan, dan dokumen yang berguna untuk pembuktian dugaan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman.

16. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.

17. Konsiliasi adalah proses penyelesaian Laporan masyarakat yang dilakukan konsiliator Ombudsman terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan tujuan untuk mencari penyelesaian yang dapat diterima kedua belah pihak melalui usulan kerangka penyelesaian oleh konsiliator Ombudsman.

18. Resolusi adalah proses penyelesaian Laporan yang dilakukan melalui Konsiliasi, Mediasi, Ajudikasi dan/atau penerbitan Rekomendasi setelah hasil Pemeriksaan menyatakan bahwa telah terjadi Maladministrasi oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
19. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggara Pelayanan Publik.
20. Syarat Formil adalah sejumlah hal administratif yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti.
21. Syarat Materiil adalah hal-hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan kewenangan Ombudsman yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti.
22. Rapat Pleno adalah mekanisme pengambilan keputusan tertinggi yang dihadiri oleh setengah plus satu jumlah Anggota Ombudsman.
23. Rapat Perwakilan adalah rapat dengan agenda tertentu dan kuorum dihadiri oleh Kepala Perwakilan dan setengah plus satu jumlah Asisten.
24. Rekomendasi Penjatuhan Sanksi adalah Rekomendasi Ombudsman yang disampaikan kepada pejabat pemberi sanksi administratif.

2. Judul BAB II diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

BAB II

PENERIMAAN, KONSULTASI, DAN VERIFIKASI LAPORAN

3. Diantara Pasal 2 dan Pasal 3 disisipkan 1 (satu) Pasal, yakni Pasal 2A sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 2A

- (1) Ombudsman menyelenggarakan pelayanan Konsultasi kepada Pelapor atau masyarakat umum.
 - (2) Pelayanan Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Keasistenan yang membidangi fungsi Penerimaan dan Konsultasi.
4. Ketentuan Pasal 4 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 4

- (1) Syarat Formil dalam verifikasi Laporan sebagai berikut:
 - a. nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor serta dilengkapi dengan fotokopi atau nomor kartu identitas yang terkonfirmasi dengan data kependudukan;
 - b. surat kuasa dalam hal penyampaian Laporan dikuasakan kepada pihak lain;
 - c. memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci;
 - d. sudah menyampaikan Laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya tetapi Laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya; dan
 - e. peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.
- (2) Dalam hal Laporan tidak memenuhi Syarat Formil, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor untuk

melengkapi Laporan.

- (3) Apabila dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemberitahuan tertulis diterima Pelapor tidak segera melengkapi dan menyampaikannya kepada Ombudsman maka Laporan dimaksud tidak perlu ditindaklanjuti dan Pelapor dianggap telah mencabut berkas Laporan.
 - (4) Dalam hal Laporan memenuhi Syarat Formil, dilanjutkan dengan verifikasi syarat materiil.
5. Ketentuan Pasal 5 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 5

Syarat materiil dalam verifikasi Laporan sebagai berikut:

- a. *Substansi Laporan tidak sedang dan telah menjadi objek Pemeriksaan Pengadilan, kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan Maladministrasi dalam proses Pemeriksaan di Pengadilan;*
 - b. *Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;*
 - c. *Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;*
 - d. *Substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman; dan*
 - e. *Substansi yang dilaporkan tidak sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman.*
6. Ketentuan Pasal 6 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 6

- (1) Verifikasi Syarat Formil dan Syarat Materiil dilakukan oleh Keasistenan yang

membidangi fungsi Verifikasi.

- (2) Hasil verifikasi Syarat Materiil disusun dalam bentuk ringkasan hasil verifikasi.
 - (3) Ringkasan hasil verifikasi paling sedikit memuat:
 - a. identitas Pelapor,
 - b. Terlapor,
 - c. dugaan Maladministrasi,
 - d. kronologi Laporan,
 - e. kesimpulan dan/atau
 - f. klasifikasi Laporan masyarakat.
 - (4) Ringkasan hasil verifikasi disampaikan dalam Rapat Pleno atau Rapat Perwakilan untuk diputuskan tindak lanjutnya.
 - (5) Klasifikasi Laporan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf f ditetapkan lebih lanjut dalam Keputusan Ketua Ombudsman.
7. Ketentuan Pasal 8 ayat (3) dihapus sehingga Pasal 8 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 8

- (1) Dalam hal Ombudsman tidak berwenang melanjutkan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a, dituangkan dalam keputusan rapat untuk diberitahukan secara tertulis kepada Pelapor.
- (2) Dalam hal Ombudsman berwenang melanjutkan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, Ombudsman dapat melakukan penugasan atau penyerahan Laporan.
- (3) Dihapus.

8. Ketentuan Pasal 9 diubah sehingga berbunyi

sebagai berikut:

Pasal 9

- (1) Penugasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) dilakukan oleh Ombudsman kepada Perwakilan dalam hal dugaan Maladministrasi yang dilaporkan berada di bawah kewenangan Terlapor yang berada di wilayah kerja Perwakilan.
 - (2) Penyerahan Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) dilakukan oleh Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan kepada Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan lain dalam hal dugaan Maladministrasi yang dilaporkan berada di bawah kewenangan Terlapor yang berada di luar lingkup sektor Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan yang menerima Laporan.
 - (3) Penyerahan Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) dilakukan oleh Perwakilan kepada Ombudsman atau kepada Perwakilan lain dalam hal dugaan Maladministrasi yang dilaporkan berada di bawah kewenangan Terlapor yang berada di luar wilayah kerja Perwakilan yang menerima Laporan.
9. Ketentuan Pasal 12 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 12

- (1) Pembuktian dugaan Maladministrasi dalam proses Pemeriksaan Laporan dilakukan untuk menemukan bukti materiil dan/atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur Maladministrasi.
- (2) Bukti dalam Pemeriksaan Laporan berupa:
 - a. surat/ dokumen;
 - b. keterangan:
 1. Pelapor;

2. Terlapor;
3. Saksi;
4. pihak terkait; dan
5. ahli.

c. informasi/ data elektronik; dan
d. barang.

(3) Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam Pemeriksaan terdapat kesesuaian antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan.

(4) Dalam hal terdapat Laporan yang berpotensi menimbulkan konsekuensi hukum maka pemberian keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilakukan dibawah sumpah.

(5) Ketentuan lebih lanjut tentang tata cara pengambilan sumpah ditetapkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman

10. Ketentuan Pasal 13 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut.

Pasal 13

(1) Dalam hal kesimpulan Ombudsman berwenang melanjutkan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b maka dilakukan Pemeriksaan dokumen.

(2) Hasil Pemeriksaan dokumen dituangkan dalam Laporan hasil Pemeriksaan dokumen.

(3) Laporan hasil Pemeriksaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:

- a. nomor dan tanggal registrasi;
- b. identitas Pelapor;
- c. Terlapor;
- d. kronologi Laporan;
- e. substansi Laporan;

- f. dugaan Maladministrasi;
 - g. harapan Pelapor;
 - h. peraturan terkait;
 - i. data pendukung sementara;
 - j. analisis;
 - k. kesimpulan sementara; dan
 - l. tindak lanjut.
- (4) Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan melakukan bedah Laporan sebelum menetapkan Laporan hasil Pemeriksaan dokumen beserta keputusan tindak lanjut.
- (5) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf l merupakan bentuk tindakan yang akan dilakukan Ombudsman, antara lain:
- a. permintaan data;
 - b. permintaan klarifikasi;
 - c. pemanggilan;
 - d. Pemeriksaan lapangan;
 - e. Konsultasi; atau
 - f. menghentikan Pemeriksaan.
11. Ketentuan Pasal 14 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 14

- (1) Pemeriksaan dapat dihentikan dalam hal:
- a. substansi Laporan diketahui bukan wewenang Ombudsman;
 - b. substansi Laporan menjadi objek pemeriksaan pengadilan;
 - c. Laporan sedang dalam proses penyelesaian dalam waktu yang patut dari instansi;
 - d. Pelapor tidak memenuhi permintaan Ombudsman untuk memberi tanggapan atau melengkapi data tambahan; dan

- e. Laporan dicabut Pelapor pada tahap sebelum dilakukan permintaan klarifikasi.
- (2) Keputusan penghentian Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Ketua Ombudsman atau Kepala Perwakilan dan disampaikan kepada Pelapor dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari sejak Laporan hasil Pemeriksaan dokumen.
 - (3) Tindak lanjut Laporan dengan permintaan data dapat dilakukan dalam hal masih diperlukan informasi tambahan dari Pelapor.
 - (4) Ombudsman menyampaikan pemberitahuan secara tertulis mengenai perkembangan penyelesaian Laporan kepada Pelapor untuk ditanggapi Pelapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak Pelapor menerima surat pemberitahuan tersebut.

12. Ketentuan Pasal 15 diubah sehingga berbunyi sebagaiberikut:

Pasal 15

- (1) Permintaan Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) huruf b dilakukan dengan meminta penjelasan secara tertulis dan/atau secara langsung.
- (2) Permintaan Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan.

13. Ketentuan Pasal 16 diubah sehingga berbunyi sebagaiberikut:

Pasal 16

- (1) Permintaan Klarifikasi tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) disampaikan kepada Terlapor, Atasan Terlapor dan pihak terkait lainnya.
- (2) Terlapor dan/atau Atasan Terlapor wajib menjawab permintaan Klarifikasi

Ombudsman secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diterimanya surat permintaan Klarifikasi tersebut.

- [3] Apabila dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari sebagaimana pada ayat (2) Terlapor dan/atau Atasan Terlapor tidak memberi penjelasan, Ombudsman menyampaikan permintaan Klarifikasi kedua secara tertulis.
- [4] Terlapor dan/atau Atasan Terlapor wajib menanggapi permintaan Klarifikasi kedua dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diterimanya surat permintaan Klarifikasi tersebut.
- [5] Dalam hal Ombudsman memerlukan penjelasan atas jawaban Klarifikasi tertulis, Ombudsman dapat mengadakan pertemuan dengan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor.
- [6] Dalam hal diperlukan Klarifikasi secara cepat, mendalam dan akurat, Ombudsman dapat melakukan Klarifikasi secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1), dengan pemberitahuan secara tertulis.
- [7] Hak jawab dianggap tidak digunakan, apabila Terlapor dan/atau Atasan Terlapor tidak memberikan jawaban Klarifikasi.
- [8] Dalam hal hak jawab dianggap tidak digunakan sebagaimana dimaksud pada ayat (7), maka Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan dapat mengusulkan dilakukan penerbitan LAHP kepada Anggota Ombudsman yang membidangi substansi.
- [9] Ketentuan lebih lanjut tentang hak jawab Terlapor dan/atau Atasan Terlapor ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

14. Ketentuan Pasal 17 diubah sehingga berbunyi sebagaiberikut:

Pasal 17

- (1) Dalam melakukan Pemeriksaan, Ombudsman dapat melakukan pemanggilan secara tertulis kepada Terlapor.
 - (1a) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk meminta klarifikasi secara langsung.
 - (2) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali dengan jangka waktu masing-masing paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal diterimanya surat panggilan.
 - (3) Dalam hal Terlapor tidak memenuhi panggilan Ombudsman dengan alasan yang sah, dilakukan pengalangan secara paksa dengan bantuan pihak kepolisian.
 - (4) Dalam hal Terlapor tidak bersedia memberikan penjelasan maka Terlapor dianggap menghalangi Pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman.
 - (5) Ketidaksiwaan memberikan penjelasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dituangkan dalam berita acara.
15. Ketentuan Pasal 24 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 24

- (1) Hasil Pemeriksaan lapangan dituangkan dalam Laporan hasil Pemeriksaan lapangan.
- (2) Laporan hasil Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. substansi Laporan;
 - b. kegiatan yang dilakukan;
 - c. temuan;
 - d. penjelasan Pelapor, Terlapor, Atasan Terlapor dan/atau pihak terkait, apabila Pemeriksaan lapangan dilakukan secara terbuka;

- e. kesimpulan; dan
 - f. rencana tindak penyelesaian.
- (3) Laporan hasil Pemeriksaan lapangan disusun paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak selesainya kegiatan Pemeriksaan lapangan.
16. Ketentuan Pasal 25 diubah sehingga berbunyi sebagaiberikut:

Pasal 25

- (1) Keseluruhan hasil Pemeriksaan Laporan disusun dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).
- (2) Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) memuat:
 - a. identitas Pelapor, Terlapor dan dugaan Maladministrasi;
 - b. uraian Laporan;
 - c. hasil Pemeriksaan;
 - d. pendapat Ombudsman; dan
 - e. kesimpulan berupa:
 - 1. ditemukan Maladministrasi;
 - 2. tidak ditemukan Maladministrasi, atau
 - 3. Pemeriksaan dihentikan;
- (2a) Dalam hal Laporan ditemukan Maladministrasi, maka dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) terdapat tindakan korektif yang harus dilakukan oleh Terlapor, Atasan Terlapor atau instansi terkait.*
- (3) Terhadap Pelapor yang identitasnya dirahasiakan, maka Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) tidak menyebutkan identitas Pelapor.
- (4) Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan melakukan bedah Laporan sebelum menetapkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dengan melibatkan Anggota atau Kepala Perwakilan.
- (5) Dalam hal hasil Pemeriksaan ditemukan

Maladministrasi, tidak ditemukan
 Maladministrasi atau dihentikan,
 Ombudsman menyampaikan surat
 pemberitahuan kepada Pelapor untuk
 memberikan tanggapan sebelum
 diterbitkannya Laporan Akhir Hasil
 Pemeriksaan (LAHP).

*(5a) Dalam hal tanggapan Pelapor
 sebagaimana dimaksud pada ayat (5),
 disertai argumentasi dan bukti yang
 cukup dan dapat dipertimbangkan,
 Keasistenan yang membidangi fungsi
 Pemeriksaan melakukan Pemeriksaan
 ulang atas substansi Laporan dimaksud.*

*(5b) Apabila dalam waktu paling lambat 14
 (empat belas) hari terhitung sejak
 Pelapor menerima pemberitahuan
 sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan
 tidak memberikan tanggapan, maka
 Ombudsman melanjutkan dengan
 menyusun Laporan Akhir Hasil
 Pemeriksaan (LAHP) kepada Pelapor
 dengan tembusan kepada Terlapor.*

(6) Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)
 yang menyatakan ditemukan adanya bentuk
 Maladministrasi, Ombudsman
 menyampaikan kepada Terlapor dan meminta
 tanggapan.

*(6a) Dalam penyusunan Laporan Akhir
 Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang
 menyatakan ditemukan adanya bentuk
 Maladministrasi sebagaimana dimaksud
 pada ayat (6), Keasistenan yang
 membidangi fungsi Pemeriksaan
 melakukan koordinasi dengan
 Keasistenan yang membidangi fungsi
 Resolusi dan Monitoring.*

*(6b) Dalam hal terdapat keberatan dari
 Terlapor/Pelapor terhadap Laporan Akhir
 Hasil Pemeriksaan (LAHP) maka
 keberatan disampaikan kepada Ketua
 Ombudsman.*

(7) Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan
 (LAHP) sebagaimana dimaksud pada ayat (6)
 yang tidak memperoleh tindak lanjut dari
 Terlapor setelah 30 (tiga puluh) hari dan

telah dilakukan 2 kali monitoring oleh Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan, maka diserahkan kepada Keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi dan Monitoring untuk diambil langkah penyelesaian.

- (8) Ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (6b) diatur dalam Peraturan Ombudsman yang mengatur tentang Manajemen Mutu.

17. Ketentuan Pasal 27 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 27

- (1) Respon cepat Ombudsman dilaksanakan dengan langsung menindaklanjuti Laporan pada tahapan Pemeriksaan yang meliputi klarifikasi langsung, Pemeriksaan lapangan, atau Mediasi/Konsultasi.
- (2) Respon cepat Ombudsman dilakukan berdasarkan usulan dari Keasistenan yang membidangi fungsi Verifikasi dan setelah memperoleh persetujuan Anggota Ombudsman pengampu atau Kepala Perwakilan.
- (3) Pelaksanaan Klarifikasi langsung, Pemeriksaan lapangan, atau Mediasi/Konsultasi pada respon cepat Ombudsman dilaksanakan sesuai dengan kaidah sebagaimana diatur dalam Ketentuan Peraturan Ombudsman ini.

18. Ketentuan Pasal 28 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 28

- (1) Laporan dinyatakan selesai apabila:
 - a. Pemeriksaan dihentikan karena alasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1);
 - b. telah memperoleh penyelesaian dari Terlapor;

- c. telah mencapai kesepakatan dalam konsiliasidan/atau mediasi;
 - d. telah diterbitkan rekomendasi; atau
 - e. tidak ditemukan Maladministrasi.
- (2) Laporan dapat ditutup pada setiap tahapan penyelesaian Laporan apabila:
- a. Pemeriksaan dihentikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1);
 - b. Laporan dinyatakan selesai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sampai dengan huruf e;
 - c. Rekomendasi telah dilaksanakan; atau
 - d. Rekomendasi tidak dilaksanakan dan telah dipublikasikan atau telah dilaporkan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.

19. Ketentuan Pasal 29 diubah sehingga berbunyi sebagaiberikut:

Pasal 29

- (1) Laporan dapat dicabut oleh Pelapor atau Kuasa Pelapor dengan surat pencabutan yang ditujukan kepada Ombudsman.
- (1a) Pelapor dapat mencabut laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam hal Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan belum melakukan permintaan klarifikasi kepada Terlapor/pihak terkait.*
- (2) Pelapor yang telah mencabut Laporannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat menyampaikan kembali Laporan yang sama.

20. Ketentuan Pasal 31 diubah sehingga berbunyi sebagaiberikut:

Pasal 31

- (1) Dalam hal Laporan dapat ditindaklanjuti melalui Mediasi, Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan dapat

mengusulkan penyelesaian secara tertulis kepada Keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi.

- (2) Dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari, Keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi memutuskan dapat atau tidaknya Laporan diselesaikan melalui Mediasi.

21. Ketentuan Pasal 32 diubah sehingga berbunyi sebagaiberikut:

Pasal 32

- (1) Proses penyelesaian Laporan dapat dilakukan melalui Mediasi dan/atau Konsiliasi atas permintaan para pihak atau prakarsa Ombudsman.
- (2) Ombudsman, diwakili oleh Keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi atau Kepala Perwakilan berhak menentukan mekanisme alternatif Resolusi melalui Mediasi dan/atau Konsiliasi dengan persetujuan para pihak.
- (3) Dalam hal laporan masih dalam proses Pemeriksaan, maka penentuan mekanisme alternatif resolusi melalui Konsiliasi ditentukan oleh keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan.

22. Ketentuan Pasal 41 diubah sehingga berbunyi sebagaiberikut:

Pasal 41

- (1) Ombudsman dapat meminta keterangan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, dan melakukan Pemeriksaan lapangan untuk memastikan pelaksanaan Rekomendasi.
- (2) Pemantauan pelaksanaan Rekomendasi dilaksanakan dalam rentang waktu 60 (enam puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya Rekomendasi.
- (3) Ombudsman melakukan pemantauan

pelaksanaan Rekomendasi oleh Terlapor dan/atau Atasan Terlapor untuk menyatakan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor telah melaksanakan Rekomendasi, melaksanakan sebagian Rekomendasi atau tidak melaksanakan Rekomendasi.

- (4) Apabila dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari Rekomendasi tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian, dan dengan alasan yang tidak patut, Ombudsman menyampaikan Rekomendasi Penjatutan Sanksi kepada pejabat 2 (dua) tingkat di atas Terlapor atau pejabat yang dapat menjatuhkan sanksi administratif.
- (5) Apabila Terlapor dan/atau Atasan Terlapor tidak melaksanakan Rekomendasi, atau hanya melaksanakan sebagian Rekomendasi, Ombudsman dapat menyampaikan Laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Kepala Daerah.
- (6) Ombudsman dapat mempublikasikan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor yang tidak melaksanakan Rekomendasi Atau melaksanakan sebagian Rekomendasi tanpa alasan yang patut oleh Ombudsman.
- (7) Prosedur monitoring Rekomendasi ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

23. Ketentuan Pasal 42 diubah sehingga berbunyi sebagaiberikut:

Pasal 42

- (1) Ombudsman memantau hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi sesuai dengan berita acara kesepakatan.
- (2) Monitoring hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi dilaksanakan dalam rentang waktu paling lambat 30 (tiga puluh)

hari terhitung sejak tanggal kesepakatan ditandatangani.

- (3) Monitoring hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi dilakukan melalui:
 - a. Permintaan keterangan kepada Pelapor, Terlapor, atau Atasan Terlapor;
 - b. Pemeriksaan lapangan; dan/atau
 - c. permintaan bukti dan/atau dokumen terkait.
- (4) Apabila hasil kesepakatan Konsiliasi pada tahap Pemeriksaan tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian maka Ombudsman menindaklanjuti dengan menerbitkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).
- (5) Apabila hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi pada tahap Resolusi dan Monitoring tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian maka Ombudsman menindaklanjuti dengan menerbitkan Rekomendasi.

Pasal II

Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Ombudsman ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 17 Desember 2020

**KETUA OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA,**

TTD.

AMZULIAN RIFAI

*Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 29 Desember 2020*

**DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-
UNDANGAN KEMENTERIAN
HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,**

TTD.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2020 NOMOR 1646

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS JENDERAL
OMBUUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

SUGANDA WIDAPOTAN PASARIGI
1571007309161993111001



RIWAYAT HIDUP



Ade Alifianti atau yang lebih dikenal dengan nama Ade, lahir di Bakunge tanggal 15 september 1997. Anak pertama dari 5 bersaudara, lahir dari pasangan suami istri Bapak Hasanuddin Timbang dan Ibu Syamsiar. Riwayat pendidikan penulis yaitu menyelesaikan pendidikan formal di SD

Inpres 10/73 Mappesangka dan selesai tahun 2009, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di MTsN 3 Bone dan selesai pada tahun 2012. Kemudian pada tahun yang sama melanjutkan Pendidikan di SMKN 3 Bone pada tahun 2012 dan selesai pada tahun 2015. Karena memiliki keinginan kuat dalam hal pendidikan penulis melanjutkan jenjang pendidikan di salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Universitas Muhammadiyah Makassar dan telah terdaftar sebagai salah satu Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, jurusan Ilmu Administrasi Negara, dengan nomor stanbuk 105611122616. Penulis aktif di Organisasi Internal kampus yaitu Tapak Suci Putera Muhammadiyah (UKM Tapak Suci).

Berkat petunjuk serta pertolongan ALLAH SWT, usaha dan doa kedua orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul "Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Makassar". Semoga dengan penelitian tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi terutama bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan disiplin ilmu Administrasi Negara.

Bismillahirrahmanirrahim, jangan pernah berkata "tidak mungkin" *nothing is imposible when ALLAH said "kun fayakun"*.