

EFEKTIVITAS OMBUSDMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SULAWESI TENGAH DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK

Gilang Triwijaya¹⁾, Mashuri H. Tahili²⁾, Meldi Amijaya³⁾

¹ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
gilangtrijwijaya03@gmail.com

² Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
mashuritahili06@gmail.com

³ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
meldiamijaya89@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah dalam penanganan laporan maladministrasi pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menfokuskan pada indikator efektivitas menurut Ricard. M. Steers yaitu, produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan pencapaian sumber daya yang dihimpun dengan cara melakukan wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian pada indikator produktifitas cukup baik di lihat dari Kemampuan asisten dalam menganalisis dan menindak lanjuti laporan dinilai memadai, baik dari segi kecepatan maupun ketepatan. Informan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu informan yang mengetahui permasalahan yang akan diteliti, yakni bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), bidang Pemeriksaan Laporan (RIKSA), bidang Pencegahan dan pihak pihak pelapor (masyarakat). Pada indikator kemampuan adaptasi juga baik dinilai mampu menyesuaikan diri dengan baik terhadap perubahan yang terjadi, baik dari sisi regulasi maupun dinamika sosial, pada indikator kepuasan kerja para pegawai di Ombudsman terbukti dengan rasa bangga tingginya semangat kerja dan rasa bangga atas kontribusi mereka dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Namun demikian, pencapaian target kinerja belum sepenuhnya maksimal, yang disebabkan oleh beban kerja yang tinggi serta keterbatasan dalam jumlah personel. Hasil pada indikator pencarian sumber daya menunjukkan belum efektif karena Jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam proses pemeriksaan laporan, keterbatasan jangkauan pengawasan, dan tingginya beban kerja per individu. Masalah ini menjadi faktor utama yang memengaruhi efektivitas Ombudsman dalam menjalankan fungsinya secara optimal.

Kata Kunci: Efektivitas, Maladministrasi, Ombudsman

ABSTRACT

This study aims to examine the effectiveness of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Central Sulawesi Representative, in handling reports of maladministration in public services. The research uses a descriptive qualitative approach and focuses on the effectiveness indicators proposed by Richard M. Steers, namely productivity, adaptability, job satisfaction, and resource achievement. Data was collected through interviews and documentation. Based on the findings, the productivity indicator is considered fairly good, as seen from the assistants' ability to analyze and follow up on reports adequately, both in terms of speed and accuracy. The informants in this study were selected based on their knowledge of the issues being investigated, including personnel from the Complaint Receipt and Verification Division (PVL), the Report Investigation Division (RIKSA), the Prevention Division, and members of the public who submitted complaints. In terms of adaptability, the performance is also considered good, as the institution has shown the ability to adjust well to changes, both in regulatory aspects and social dynamics. For job satisfaction, employees at the Ombudsman demonstrate a high level of enthusiasm and pride in contributing to the improvement of public service delivery. However, the achievement of performance targets has not been fully optimal, primarily due to a high workload and limited personnel. The findings regarding resource achievement indicate ineffectiveness, as the limited number of staff has resulted in delays in the report examination process, restricted monitoring coverage, and a high individual workload. This issue is a major factor affecting the overall effectiveness of the Ombudsman in carrying out its functions optimally.

Keywords: *Effectiveness, Maladministration, Ombudsman*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental yang harus disediakan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang, termasuk administratif, barang publik, dan jasa. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi harapan masyarakat dan mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan publik diukur dari kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang diterima, yang pada gilirannya dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan. Sebagai perwujudan dari kewajiban negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik harus dirancang untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat dengan baik. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap aspirasi masyarakat, sehingga dapat menciptakan interaksi yang positif dan berkelanjutan antara pemerintah dan warga negara.

Pemerintah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dan memiliki standar pelayanan sebagaimana yang diatur didalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 angka (7) bahwa Standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Ketidakpuasan terhadap penyelenggara pelayanan publik bersifat maladministrasi yang menyebabkan kebutuhan warga negara atas pelayanan publik tidak maksimal. Maladministrasi merupakan pengabaian kewajiban hukum dan kepatuhan hukum yang termasuk dalam kategori pelanggaran serta penyimpangan kepada masyarakat sebagai pihak yang memperoleh hak dalam mengakses pelayanan publik. Sedangkan Sadjijono mengartikan mal administrasi adalah suatu tindakan atau perilaku administrasi oleh penyelenggara administrasi negara (pejabat publik) dalam proses pemberian pelayanan umum yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku atau melakukan penyalahgunaan wewenang (detournement de pouvoir) yang atas tindakan tersebut menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat, dengan kata lain melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan administrasi

Di Indonesia lembaga negara yang berperan penting dalam pengawasan pelayanan publik adalah Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh berbagai entitas, termasuk penyelenggara negara dan pemerintahan. Hal ini mencakup badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta badan hukum milik negara dan bahkan badan swasta atau perseorangan yang diberikan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Sumber dana untuk layanan tersebut dapat berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara maupun daerah. Dengan demikian, Ombudsman berfungsi untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan memenuhi standar kualitas yang diharapkan masyarakat, serta mencegah terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan tersebut.

Oleh karena itu, Ombudsman Republik Indonesia memiliki kepentingan dan kewenangan untuk memastikan seluruh penyelenggara pelayanan publik mematuhi

kewajibannya dalam menyusun dan menyediakan standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik, pelayanan khusus, pengelolaan pengaduan, serta sistem pelayanan terpadu, sebagaimana diatur dalam Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Lahirnya ombudsman di Indonesia berawal pada masa pemerintahan presiden Abdurrahman Wahid akibat adanya tekanan masyarakat yang menghendaki terjadinya perubahan menuju pemerintahan yang transparan, bersih dan bebas korupsi kolusi dan nepotisme. Ombudsman bersifat independen dalam menjalankan tugas dan wewenangnya yang mengandung azas kebenaran, keadilan, non diskriminasi, tidak memihak, transparansi, keseimbangan dan kerahasiaan.

Berdasarkan Undang-undang No.37 tahun 2008 tersebut dapat di lihat bahwa secara garis besar tugas pokok dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia yaitu menerima laporan atau keluhan dari masyarakat terkait dugaan maladministrasi dan melakukan upaya pencegahan terhadap maladministrasi adanya lembaga Ombudsman diharapkan mampu memberantas penyimpangan terhadap pelayan publik atau yang biasah di sebut dengan maladministrasi. Maladministrasi merupakan segala bentuk penyimpangan yang terjadi dalam setiap pelayanan publik yang tidak sesuai dengan prosedur, tidak sesuai dengan etika administrasi, dan tidak sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (Nur Tjahjono et al., 2013). Adapun bentuk-bentuk dari maladministrasi diantaranya: penundaan berlarut, tidak patut, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, berpihak, diskriminasi, konflik kepentingan, permintaan imbalan, dan tidak memberikan layanan.

Ombudsman Republik Indonesia memiliki perwakilan di setiap provinsi, termasuk di Sulawesi Tengah, yang bertujuan untuk : Pertama, mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera. Kedua, mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Ketiga, meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

METODE

Jenis data penelitian yang di gunakan yaitu deskriptif kualitatif, dalam penelitian ini peneliti berusaha untuk mendeskripsikan Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah Dalam Maladministrasi Pelayanan Publik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara informan secara mendalam, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan berupa data primer dan data sekunder. Informan di tentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu, adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pegawai/asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah, dan masyarakat yang merupakan pihak pelapor adapun teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah dengan cara melakukan observasi lalu wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data yang di gunakan yaitu

model analisis data oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu pengumpulan data, kondensasi data, lalu penyajian data hingga penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah memiliki tujuan utama yaitu memastikan bahwa hak-hak masyarakat khususnya di wilayah Provinsi Sulawesi Tengah terhadap pelayanan publik terpenuhi dengan baik serta mendorong tata kelola pemerintah yang baik.

Penelitian ini menganalisis efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Efektivitas dianalisis berdasarkan empat indikator menurut Ricard M. Steers, yaitu: produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan pencapaian sumber daya. Pertama Produktivitas asisten Ombudsman dinilai cukup baik. Mereka menunjukkan kemampuan dalam menganalisis serta menindaklanjuti laporan dugaan maladministrasi secara cepat dan tepat. Hal ini dibuktikan dengan adanya sistem pelaporan yang terstruktur dan penerapan teknologi informasi dalam proses pemeriksaan. Namun, efektivitas masih terhambat oleh jumlah laporan yang tinggi dan distribusi kerja yang belum merata. Kedua Kemampuan Adaptasi Ombudsman menunjukkan kemampuan adaptasi yang baik dalam merespons dinamika kebijakan serta perubahan sosial. Hal ini tercermin dari penerapan regulasi baru, penyesuaian terhadap sistem pengaduan online, serta keterlibatan aktif dalam forum koordinasi antarlembaga. Adaptasi ini memungkinkan lembaga tetap relevan dalam menangani berbagai bentuk maladministrasi yang terus berkembang. Ketiga Kepuasan Kerja Tingkat kepuasan kerja pegawai berada pada kategori tinggi. Hal ini terlihat dari semangat kerja yang kuat dan rasa bangga terhadap kontribusi lembaga dalam menciptakan pelayanan publik yang adil dan berkualitas. Namun, beberapa pegawai mengeluhkan beban kerja yang berat dan keterbatasan jenjang karier. Ke empat Pencapaian Sumber Daya Indikator ini menunjukkan hasil yang belum optimal. Keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan beban kerja yang tinggi, keterlambatan dalam proses penanganan laporan, serta terbatasnya jangkauan pengawasan ke wilayah kabupaten/kota. Selain itu, alokasi anggaran yang terbatas membatasi kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat.

Berikut Beberapa faktor yang menghambat efektivitas pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tengah antara lain: Keterbatasan SDM, baik secara kuantitas maupun kapasitas teknis, Minimnya anggaran, yang membatasi ruang operasional, pengawasan, serta sosialisasi ke Masyarakat, Kurangnya koordinasi dengan instansi pelayanan publik, sehingga rekomendasi sering tidak ditindaklanjuti secara optimal, Kurangnya pemahaman masyarakat tentang peran dan fungsi Ombudsman, sehingga pengaduan kadang tidak sesuai prosedur atau tidak ditindaklanjuti oleh pihak terkait

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tengah dalam mencegah maladministrasi bersifat relatif: baik dalam hal produktivitas, adaptasi, dan kepuasan kerja, tetapi belum optimal dari sisi pencapaian

sumber daya. Keterbatasan struktural dan operasional masih menjadi kendala dominan yang menghambat efektivitas lembaga dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik secara menyeluruh. Tingginya angka pengaduan menunjukkan dua sisi: pertama, meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak atas pelayanan publik; kedua, rendahnya kepatuhan penyelenggara layanan terhadap standar pelayanan publik. Oleh karena itu, efektivitas Ombudsman sangat ditentukan oleh penguatan kapasitas kelembagaan, baik dari sisi SDM, anggaran, maupun sistem koordinasi lintas sektor.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah dalam menangani laporan dan aduan masyarakat dinilai cukup efektif. Efektivitas ini ditinjau dari empat aspek utama, yaitu produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan pencapaian sumber daya. Pertama, dari aspek produktivitas, Ombudsman Sulawesi Tengah menunjukkan kinerja yang baik dalam penyelesaian laporan. Hal ini tercermin dari tingginya tingkat penyelesaian laporan yang diterima, serta adanya kepuasan masyarakat terhadap hasil penyelesaian yang diberikan. Kemampuan asisten dalam menganalisis dan menindaklanjuti laporan dinilai memadai, baik dari segi kecepatan maupun ketepatan dalam memberikan rekomendasi. Kedua, pada aspek kemampuan adaptasi, Ombudsman dinilai mampu menyesuaikan diri dengan baik terhadap perubahan yang terjadi, baik dari sisi regulasi maupun dinamika sosial. Kemampuan adaptasi ini meliputi keterampilan asisten/organisasi dalam menjalin hubungan dengan masyarakat, instansi yang dilaporkan, serta internal lembaga sendiri. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti penggunaan media sosial dan sistem pelaporan online, menunjukkan adanya modernisasi pelayanan. Selain itu, suasana kerja yang kondusif juga diciptakan untuk mendukung kinerja pegawai. Ketiga, aspek kepuasan kerja menunjukkan bahwa pegawai Ombudsman merasa cukup puas terhadap pekerjaan mereka. Hal ini ditunjukkan oleh tingginya semangat kerja, loyalitas terhadap institusi, dan rasa bangga atas kontribusi mereka dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Namun demikian, pencapaian target kinerja belum sepenuhnya maksimal, yang disebabkan oleh beban kerja yang tinggi serta keterbatasan dalam jumlah personel yang tersedia. Hal ini berdampak pada efektivitas waktu dan efisiensi dalam penyelesaian laporan. Keempat, dari sisi pencapaian sumber daya, Ombudsman masih menghadapi beberapa kendala, terutama terkait keterbatasan sumber daya manusia. Jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam proses pemeriksaan laporan, keterbatasan jangkauan pengawasan, dan tingginya beban kerja per individu. Masalah ini menjadi faktor utama yang memengaruhi efektivitas Ombudsman dalam menjalankan fungsinya secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Hukum dan HAM RI. 2008. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM.
- Kementerian Hukum dan HAM RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. 2014. Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.). California: SAGE Publications.
- Nur Tjahjono, Suwitri, S., & Winarno, B. 2013. Maladministrasi dalam Pelayanan Publik dan Peran Ombudsman Republik Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 10 (2), 112–125.
- Sadjijono. 2010. Hukum Administrasi dan Good Governance. Surabaya: LaksBang Pressindo.
- Steers, R. M. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.

TENTANG PENULIS