

# Ombudsman Performance Representative Of Bengkulu Province

*by* Jurnal Iso

---

**Submission date:** 20-Jul-2021 10:42AM (UTC+0900)

**Submission ID:** 1621799756

**File name:** 5.\_Jurnal\_ISO\_Presilia\_Andra.docx (1.25M)

**Word count:** 2258

**Character count:** 14874

## Ombudsman Performance Representative Of Bengkulu Province Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu

Presilia Andra Sari Sapitri <sup>1)</sup>; Harius Eko Saputra <sup>2)</sup>; Yusuarsono <sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Study Program of Public Administration Faculty of Social Sciences, Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2)</sup> Department of Public Administration, Faculty of Social Sciences, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [Presiliaandra0505@gmail.com](mailto:Presiliaandra0505@gmail.com)

### How to Cite :

Sapitri, P. A. S., Saputra, H. E., Yusuarsono. (2021). Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu. *Jurnal ISO*, ( ). DOI:

### ARTICLE HISTORY

Received [11 Mei 2021]

Revised [10 Juni 2021]

Accepted [25 Juni 2021]

### KEYWORDS

Performance, Ombudsman and Society

12

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### 21 STRAK

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Kinerja Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam pemeriksaan dan menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat dari berbagai kasus yang ada. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan tehnik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang yaitu kepala ombudsman, keasistenan, tata usaha, dan pelapor. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu memiliki kinerja yang baik, berdasarkan teori Bernardin (2000:34) peneliti menemukan bahwa kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu sudah baik walaupun dalam segi sumber daya manusia yang masih kurang namun Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu selalu menjalankan tugasnya dengan profesional serta memiliki motivasi dan komitmen yang tinggi.

14

### ABSTRACT

This study aims to determine the performance of the Bengkulu Province Representative Ombudsman Institution in examining and resolving public complaints reports from various existing cases. This study uses a qualitative descriptive method. Data collection uses observation, interview and documentation techniques. The informants in this study amounted to 6 people, namely the head of the ombudsman, assistant, administration, and reporting. The results of this study show that the performance of the Bengkulu Province Representative Ombudsman has a good performance, based on Bernardin's theory (2000:34) the researcher found that the Bengkulu Province Representative Ombudsman's performance was good even though in terms of human resources that were still lacking, the Bengkulu Province Representative Ombudsman always carried out his duties, professionally and have high motivation and commitment.

## PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian Ombudsman Republik Indonesia 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 Belanja Negara (UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia). Pemerintah mulai sadar akan perlunya lembaga Ombudsman karena banyaknya tuntutan masyarakat yang kuat untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga dibentuklah lembaga ini atas dasar Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Pleno DPR RI pada tanggal 9 September 2008.

Lembaga Ombudsman bertujuan membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam memberantas berbagai praktek Maladministrasi serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan. Yang pada saat ini pelayanan publik masih diwarnai dengan berbagai praktek Maladministrasi, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang dikhawatirkan masyarakat berkaitan dengan buruknya kinerja pelayanan publik, pelayanan yang bertelele, biaya yang tinggi, pungutan-pungutan tambahan, perilaku aparat yang lebih bersikap sebagai pejabat bukan sebagai abdi masyarakat, pelayanan yang diskriminatif, tidak profesional, kelalaian, ketidakpastian hukum, salah pengelolaan, dan sebagainya adalah merupakan fenomena-fenomena yang kerap kali yang mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan.

Selain itu pembentukan lembaga ombudsman disebabkan pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintah sendiri yang dalam implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi obyektivitas maupun akuntabilitasnya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggara Negara dan pemerintahan dan penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Dari kondisi diatas, pada tahun 2000, presiden berupaya untuk mewujudkan reformasi penyelenggaraan Negara dan pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan membentuk Lembaga Ombudsman Nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 sehingga dibentuklah lembaga ini atas dasar Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008.

Seiring Undang-Undang tentang Lembaga Ombudsman, kewenangan Lembaga Ombudsman juga semakin diperkuat dengan hadirnya Undang- 3 Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana dalam UndangUndang tersebut disebutkan bahwa setiap penyelenggara negara wajib menindaklanjuti setiap rekomendasi yang dikeluarkan oleh Lembaga Ombudsman. Lembaga ombudsman berfungsi sebagai wadah pengaduan bagi masyarakat terkait adanya masalah pelayanan publik yang diterimanya. Maka dari itu keberadaan Ombudsman RI diharapkan mampu menjalankan perannya sesuai tugas, fungsi dan wewenang yang telah ditetapkan.

## LANDASAN TEORI

Sebagai alat analisa untuk mengetahui Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu maka peneliti menggunakan Teori Bernardini (2000:34) menyampaikan ada 6 kriteria Dasar atau dimensi untuk mengukur kinerja, yaitu : Quality terkait dengan proses atau hasil mendekati sempurna/ ideal dalam memenuhi maksud atau tujuan. Quantity terkait dengan satuan jumlah atau kuantitas yang dihasilkan, Timeliness terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktivitas atau menghasilkan produk, Cost-effectiveness penggunaan sumber-sumber organisasi ( orang, uang material, teknologi ) dalam mendapatkan atau memperoleh hasil atau pengurangan pemborosan dalam penggunaan sumber-sumber organisasi, Net for super Vision terkait dalam kemampuan individu dapat menyelesaikan pekerjaan atau fungsi-fungsi pekerjaan tanpa asistensi pimpinan atau intervensi pengawasan pimpinan, Interpersonal impact kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik, dan kerjasama di antara sesama pekerjaan dan anak buah.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif Kualitatif Jenis penelitian yang digunakan oleh penelitian ini adalah penelitian yang disajikan secara deskriptif kualitatif. Sedangkan menurut ahli Bodgan dan Taylor (1991:21-22) dalam buku Basrowi dan Suwandi (2008:1) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa ucapan dan tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi partisipan, wawancara yang mendalam studi dokumentasi, dan gabungan antara ketiganya atau triangulasi Sugiyono (Andi, 2016: 207).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian mendeskripsikan bahwa Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu telah sesuai dengan SOP yang ada di Peraturan Ombudsman No 26 Tahun 2017 dan telah di revisi ke Peraturan Ombudsman No 48 Tahun 2020, Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu sudah melakukan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku jam kerja yang ada di Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu telah di patuhi dengan datang dan pulang tepat waktu, dalam menyelesaikan target laporan yang sudah ditentukan oleh Ombudsman RI dan Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu sudah menyelesaikan dengan baik dan tepat waktu pada Tahun 2020 ada 94 target laporan yang ditetapkan, waktu penyelesaian laporan pengaduan tergantung pada jenis laporan yang diklasifikasi menjadi tiga yaitu laporan sederhana 1-2 bulan waktu penyelesaian, sedang 2-3 bulan waktu penyelesaian dan berat 4-6 bulan waktu penyelesaiannya. Dengan sumber daya manusia yang ada berjumlah 19 orang yang bekerja sesuai bidang

nya masing-masing dan mematuhi Peraturan yang ada, sumber anggaran Ombudsman yaitu dari APBN melalui Ombudsman RI lalu diserahkan ke Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu, fasilitas yang memadai dan semua pegawai sudah menguasai dan mampu mengoperasikan dalam menjalankan tugasnya. Tingkat pendidikan pegawai Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu mulai dari S1, S2, DIII dan SMA sudah memenuhi kriteria dan mempunyai kompetensi yang sangat baik. Ada penghargaan yang diberikan dari Ombudsman RI kepada pegawai yang mempunyai kinerja yang baik dalam tugasnya sebagai motivasi supaya lebih semangat dalam menjalankan tugasnya. <sup>17</sup>

Berdasarkan hasil penelitian Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi bahwa dari sumber daya manusia masih kurang ideal akan tetapi pegawai Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu memiliki kompetensi yang sangat baik bisa menyelesaikan semua pengaduan dengan tepat waktu. Pegawai Ombudsman dalam menjalankan tugas dan kerjanya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Negara terutama aturan No 26 Tahun 2017 sudah dirubah melalui peraturan Ombudsman No 44 Tahun 2020. Dengan adanya aturan yang jelas pegawai dalam menjalankan tugasnya tidak ragu lagi bertindak karena sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah kususanya peraturan dar Ombudsman Pusat. Oleh sebab itu pegawai menjadi ada keluasaan dalam melakukan penyelidikan akibat adanya pengaduan dari masyarakat dan ditindak lanjuti dan memutuskan hasil laporan tersebut. Kantor Ombudsman Perwakilan provinsi Bengkulu dalam melakukan pekerjaannya jam pegawai datang dan pulang sesuai jam kerja yang ada. Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam menjalankan tugasnya mempunyai target yang harus diselesaikan pelaporan dan pemeriksaan kepada pusat dan masyarakat. Dalam menyelesaikan kasus laporan dari masyarakat ke kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu Tergantung klasifikasi laporan ada 3 klasifikasi laporan yaitu sederhana 1-2 bulan, sedang 2-3 bulan, dan berat 4-6 bulan. dalam laporan tersebut itu sudah ketentuan pusat dengan catatan berkas laporan tersebut sudah lengkap dan dapat diproses. Jumlah pegawai Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu berjumlah 19 pegawai, 1 kepala perwakilan, 8 asisten, 5 sekretariat, dan 5 tenaga pendukung. Dan semuanya sudah menjalankan kerjanya sesuai dengan SOP yang ada.

Sumber dana Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu berasal dari dari APBN yang masuk ke kantor Ombudsman RI pusat dan dana anggaran di berikan ke masing-masing kantor perwakilan dari kantor pusat. Fasilitas yang ada di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu sudah memadai dan pegawainya sudah menguasai fasilitas berupa computer, media online, internet dan fasilitas prasarana lainnya yang ada yang telah diberikan oleh Negara dan mampu mengoperasikan dalam menjalankan tugasnya. Pada tahun 2021 pendidikan yang ada pada pegawai Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu dari jumlah pegawai keseluruhan 19 orang 11 orang serjana S1 dari semua jurusan, S2 dan D III dan Tamatan SMA sebanyak 5 orang dan 1 orang SMK. Pegawai yang ada di kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu masa kerjanya bervariasi mulai dari 8 tahun, 6 tahun, 4 tahun, 2 tahun dan 1 tahun, mereka mengabdikan. Ada penghargaan yang diberikan dari kantor Ombudsman Pusat kepada pegawai yang ada di kantor perwakilan di daerah baik berupa barang atau jasa, untuk memotivasi semangat pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Quality terkait dengan proses atau hasil mendekati sempurna/ ideal dalam memenuhi maksud atau tujuan. Pegawai ombudsman dalam menjalankan tugas dan kerjanya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Negara terutama aturan No 26 Tahun 2017 sudah dirubah melalui peraturan ombudsman No 44 Tahun 2020.
2. Quantity terkait dengan satuan jumlah atau kuantitas yang dihasilkan Kantor Ombudsman Perwakilan provinsi Bengkulu memiliki 8 jam kerja perhari, dimulai masuk kerja jam 08.00 wib sampai jam 16.00 WIB
3. Timeliness terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktivitas atau menghasilkan produk Dalam menyelesaikan kasus laporan dari masyarakat ke kantor ombudsman perwakilan provinsi Bengkulu terbagi menjadi 3 klasifikasi laporan yaitu sederhana, sedang, dan berat laporan sedang itu 1-2 bulan penyelesaiannya dan laporan sedang 2-3 bulan dan laporan berat 4-6 bulan,
4. Cost-effectiveness penggunaan sumber-sumber organisasi ( orang, uang material, teknologi ) dalam mendapatkan atau memperoleh hasil atau pengurangan pemborosan dalam penggunaan sumber-sumber organisasi. Jumlah pegawai ombudsman perwakilan provinsi Bengkulu berjumlah 19 pegawai, 1 kepala perwakilan, 8 asisten, 5 sekretariat, dan 5 tenaga pendukung. Dan semuanya sudah

menjalankan kerjanya sesuai dengan SOP yang ada. Sumber dana Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu berasal dari APBN yang masuk ke kantor ombudsman RI pusat.

5. Net for super Vision terkait dalam kemampuan individu dapat menyelesaikan pekerjaan atau fungsi-fungsi pekerjaan tanpa asistensi pimpinan atau intervensi pengawasan pimpinan. Pada tahun 2020 pendidikan yang ada pada pegawai Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu dari jumlah pegawai keseluruhan 19 orang sarjana S1, S2 dan D III dan Tamatan SMA sebanyak 5 orang dan 1 orang SMK. masa kerjanya bervariasi mulai dari 8, 6, 4, 2 dan 1 tahun, mereka mengabdikan.
6. Interpersonal impact kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik, dan kerjasama di antara sesama pekerjaan dan bawahan. Ada, penghargaan yang diberikan dari kantor ombudsman pusat kepada pegawai yang ada di kantor perwakilan di daerah baik berupa barang atau jasa, untuk memacu semangat pegawai dalam melakukan pekerjaannya

#### Saran

1. Sumber Daya Manusia di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu perlu adanya penambahan pegawainya karena tidak sebanding dengan pekerjaan yang mana hampir setiap tahun laporan masyarakat meningkat cukup tinggi.
2. Pembukaan pegawai di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu perlu penambahan kuota tidak semua jurusan bisa diterima hanya jurusan tertentu saja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Galib 2018 Penerapan Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kinerja. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Agus Dwiyanto, 2002, Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia, PSKK-UGM, Yogyakarta.
- Armstrong dan Philip Kotler. 2003. Manajemen Pemasaran, Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Basrowi & Suwandi. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka
- Bernardin, H. John and Joyce, E.A. Russel, 2001, Human Resource Management, Alih Bahasa Diana Hertati. Mc. Graw Hill. Inc. Singapura.
- Bogdan dan Taylor. 1975. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remadja Karya Cipta
- David Devries dkk 1981, Perencanaan dan Kinerja Dalam Melakukan Kinerja. CV. Baskara Media Yogyakarta.
- Fadel Muhammad, 2009. Reinventing Government (Pengalaman Dari Daerah). Jakarta:PT.Elex Media Komputindo.
- Gomez-Mejia, Balkin, Cardy. ( 2001). Managing Human Resources, International Edition, Prentice Hall, Inc.,New Jersey
- Grote, Dick., 1996. The Complete Guide to Performance Appraisal, New York: Amacom.
- Ilyas, Yaslis. 2002:99. Kinerja:Teori, Penilaian Dan Penelitian. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan, FKMUI.
- Ilgan and Schneider Williams, 2002. Membangun Birokrasi. Berbasis Kinerja Gema Insani Press, Jakarta,
- Kaplan, Robert S. dan Norton, David P., 1996, Balanced Scorecard, Menerjemahkan Strategi Menjadi Aksi, Alih Bahasa : Peter R. Yosi Pasla, 2000, Jakarta : Erlangga
- Keban 2004, Manajemen Kinerja, siklus manajemen kinerja. Jakarta: PT Bumi. Aksara.
- Miner, John. 1998. Organizational Behavior, Performance and Productivity. New York: Random House Business Division.
- Siagian P. Sondang. 2008:223-224. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Spradley. Moleong. 2004. Metodologi Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: Remaja. Rosdakarya.
- Sugiyono.2006.Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D .Bandung:Alfabeta
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: ALFABETA
- Werther, William B. & Keith Davis. 1996;596. Human Resources And Personal Management.Edisi kelima. New York: McGraw-Hill.
- Williams R. R. 2002. Managing Employee Performance: Design and Implementation in Organizations. London: Thomson Learning.

# Ombudsman Performance Representative Of Bengkulu Province

## ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://mip.ummy.ac.id">mip.ummy.ac.id</a> Internet Source	5%
2	<a href="http://lsph.wordpress.com">lsph.wordpress.com</a> Internet Source	3%
3	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://hardyee.blogspot.com">hardyee.blogspot.com</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://www.ijicc.net">www.ijicc.net</a> Internet Source	2%
6	<a href="http://stiami.ac.id">stiami.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://www.depnaakertrans.go.id">www.depnaakertrans.go.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://sospol.untag-smd.ac.id">sospol.untag-smd.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://repository.untirta.ac.id">repository.untirta.ac.id</a> Internet Source	1%

10	<a href="http://idr.uin-antasari.ac.id">idr.uin-antasari.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	Februati Trimurni, Norma Mansor. "Decentralization of public healthcare services in the Province of Sumatera Utara, Indonesia", International Journal of Public Health Science (IJPHS), 2020 Publication	1 %
13	<a href="http://budayapertiwi.wordpress.com">budayapertiwi.wordpress.com</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://jurnal.untag-sby.ac.id">jurnal.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://thejournalish.com">thejournalish.com</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://makalahombudsmanni.blogspot.com">makalahombudsmanni.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://repository.iainpurwokerto.ac.id">repository.iainpurwokerto.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://repository.uma.ac.id">repository.uma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1 %

[docplayer.info](http://docplayer.info)

20

Internet Source

<1 %

---

21

[eprints.unm.ac.id](http://eprints.unm.ac.id)

Internet Source

<1 %

---

22

[ijicc.net](http://ijicc.net)

Internet Source

<1 %

---

23

[srinurmalasari.blogspot.com](http://srinurmalasari.blogspot.com)

Internet Source

<1 %

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 5 words

Exclude bibliography  On