

# Performance Of The Ombudsman Representative Of Bengkulu

*by Journal PDm Bengkulu*

---

**Submission date:** 25-Jul-2021 11:18AM (UTC-0700)

**Submission ID:** 1405707072

**File name:** 303-996-1-SM.docx (162.52K)

**Word count:** 2146

**Character count:** 14571



# Performance Of The Ombudsman Representative Of Bengkulu In Handling Public Service Complaints

## Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan Publik

Pidri Sulpani<sup>1)</sup>; Asnawati<sup>2)</sup>; Antonio Imanda<sup>2)</sup>

<sup>1, 2)</sup> Department of Communication, Faculty of Social Sciences, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: [amalikdavika@gmail.com](mailto:amalikdavika@gmail.com)

### How to Cite :

Sulpani, P., Asnawati., Imanda, A. (2021). Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan Publik. *Sengkuni Journal: Social Sciences and Humanities* Vol. 2 No. 2 2021. DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.2.2.119-124>

### ARTICLE HISTORY

Received [21 June 2021]

Revised [09 July 2021]

Accepted [13 July 2021]

### KEYWORDS

Performance, Ombudsman, Public Service.

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



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Ombudsman Perwakilan Bengkulu Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti Menggunakan teori kinerja Kumorotomo Hasil penelitian ini menunjukan Kinerja Ombudsman Perwakilan Bengkulu Dalam Menangani Laporan Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil penelitian yang dapat diketahui bahwa Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam menangani pengaduan pelayanan publik adalah: (1) Efisiensi Pegawai Kantor Ombudsman perwakilan provinsi Bengkulu berjumlah 19 orang pegawai terdiri dari 4 keasistenan. Selanjutnya Ombudsman perwakilan provinsi tersebut sudah cukup untuk melaksanakan tugas dan fungsi Ombudsman dan waktu penyelesaian pengaduan ombudsman 14 hari kerja, Ombudsman mendapatkan dana dari anggaran pendapatan dan belanja Negara (APBN) dana tersebut di gunakan untuk menangani kasus-kasus yang masuk ke Ombudsman perwakilan provinsi Bengkulu. (2) Efektivitas Penyelesaian kasus-kasus pelayanan publik merupakan tugas Ombudsman karna Ombudsman mengedepankan pelayanan publik yang sudah di atur oleh pemerintah dalam undang-undang tahun 2008 tentang pelayanan publik, tujuan penyelesaian pelayanan publik ingin mengurangi pungli terhadap pemerintah maupun instansi yang bersangkutan tentang pelayanan publik, selanjutnya syarat-syarat yang di berlakukan Ombudsman perwakilan provinsi Bengkulu dalam menangani pengaduan di lakukan secara adil dan terbuka. (3) Keadilan, Di dalam Kantor Ombudsman Dalam menyelesaikan suatu laporan pegawai kantor ombudsman berpedoman pada standar opsainoal prosedur (SOP) yang ada dan juga pihak Ombudsman tidak berpihak kemana pun baik terlapor maupun terlapor. (4) Daya tanggap Dari Hasil laporan dari masyarakat Ombudsman melakukan pekerjaan terhadap pengaduan masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada, Ombudsman merupakan pelayanan publik yang selalu terbuka dalam memutuskan masalah terhadap pelayanan publik.

### ABSTRACT

This study aims to determine the performance of the Bengkulu Representative Ombudsman in handling public complaints. This study

*uses qualitative methods, with data collection techniques using observation, interviews and documentation. Researchers using kumrotomo's performance theory the results of this study show the performance of the bengkulu representative ombudsman in handling public service reports. Based on the results of the study, it can be seen that the performance of the Bengkulu Provincial Ombudsman representative in handling public service complaints are: (1) employee efficiency of the bengkulu province representative Ombudsman office totaling 19 employees consisting of 4 assistants. Furthermore, the ombudsman representative of the province is sufficient to carry out the duties and functions of the Ombudsman and the completion time of the Ombudsman complaint is 14 working days, the Ombudsman gets funds from the state revenue and expenditure budget (apbn) the funds are used to handle cases that go to the Ombudsman representative of bengkulu province . (2) the effectiveness of the settlement of public service cases is the task of the Ombudsman because the Ombudsman prioritizes public services that have been regulated by the government in the 2008 law on public services, the purpose of completing public services is to reduce extortion against the government and the relevant agencies regarding public services. Furthermore, the conditions imposed by the Ombudsman representative of the Bengkulu Province in handling complaints are carried out fairly and openly. (3) justice, inside the ombudsman office in completing a report, the Ombudsman office employee is guided by the existing standard operating procedures (sop) and the ombudsman does not take sides with either the reported or the reported parties. (4) responsiveness from the results of reports from the public the Ombudsman performs work on public complaints in accordance with existing procedures, the Ombudsman is a public service that is always open in deciding problems with public services.*

## PENDAHULUAN

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). Jadi Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang di selenggarakan oleh negara dan pemerintahan baik pusat maupun daerah termasuk yang di selenggarakan oleh badan usaha milik negara serta badan swasta atau perseorangan yang di beri tugas menyelenggarakan publik tertentu. Kemudian jika dilihat dari responsivitasnya yaitu kemampuan organisasi untuk mengawali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan aspirasi masyarakat.

Pada tahun 2018 berjumlah 94 laporan sedangkan laporan pengaduan tahun 2019 menurun berjumlah 11 laporan. Berdasarkan laporan di atas peneliti ingin mengetahui Kinerja Ombudsman Perwakilan Bengkulu Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan Publik. Pada tahun 2018 sistem pengaduan masyarakat ke Ombudsman

terdapat lima pengaduan, Hasil tindak lanjutan pengaduan pada tahun 2018 berjumlah 94 laporan cara penyampaian Datang langsung 77 pengaduan, Email 2 pengaduan, 2 Media pengaduan, Surat 7 pengaduan, 6 Telepon total 94 laporan sedangkan pada tahun 2019 penyampaian ke Ombudsman terdapat 3 cara pengaduan datang langsung 4 pengaduan, surat 4 pengaduan, 3 pengaduan total 11 pengaduan

### **LANDASAN TEORI**

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 belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan dalam bidang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD) dan badan hukum milik negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD). Lebih dari itu, ketetapan MPR nomor VIII/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme telah memerintahkan penyelenggara negara agar segera membentuk undang-undang beserta peraturan pelaksanaannya untuk pencegahan korupsi yang muatannya meliputi salah satu diantaranya adalah komisi ombudsman. Dengan demikian posisi komisi ombudsman nasional dalam pemberantasan korupsi sesuai dengan TAP MPR No. VIII/MPR/2001 berada pada wilayah provinsi. Sebagai alat analisa untuk mengetahui kinerja ombudsman perwakilan provinsi Bengkulu dalam menangani pengaduan pelayanan public maka peneliti menggunakan teori kumorotomo Terdiri Dari Indikator, Efektivitas, Efisiensi, Keadilan, Daya Tanggap.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. penelitian kualitatif menggunakan human instrumen untuk mengumpulkan data seperti bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi obyek yang di teliti menjadi lebih jelas dan bermakna yang bertujuan membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang di selidiki (Sugiyono,2014:1).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil dan Pembahasan**

1. Menerima mencatat dan melakukan verifikasi laporan. petugas dari bidang penerimaan dan verifikasi laporan menerima laporan dari masyarakat yang masuk datang langsung menyampaikan pengaduan ke Ombudsman. Kemudian pengaduan di catat laporannya baik itu dari sisi kronologis laporannya.

selanjutnya di lakukan verifikasi formil dan materil. Vervikasi formil di lihat kelengkapan identitas dari pelapor Identitas itu dibuktikan dengan kartu identitas bisa KTP atau SIM selanjutnya di lakukan vervikasi terhadap kronologis laporannya. kemudian di kelompok kan antara dugaan maladminitrasi dari hasil verifikasi tadi baru apakah ada dugaan penundaan berlaut dari laporan itu, diskriminasi, kemudian penyalahgunaan wewenang atau pun penyimpangan prosedur.

2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, laporan yang di vervikasi baik formil dan materil selanjutnya materi yang sudah di lihat apakah laporan yang masuk kewenangan ombudsman atau tidak, kalau sudah masuk kemudian ada indikasi dugaan Maladmintrasi tadi apabila laporan yang sudah lewat dari dua tahun itu kita tindak lanjuti karna sudah kadawarsa.
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup Ombudsman republik indonesia. laporan sudah masuk kewenangan Ombudsman, kemudian lolos dari verifikasi, baik secara formil maupun materil, di tindaklanjuti laporan tersebut. ke tingkatan yang berikutnya yaitu ke tingkatan pemeriksaan laporan.
4. Melakukan Evaluasi dan pelaporan kegiatan. laporan yang masuk ke penerimaan dan verifikasi laporan, dilihat berapa banyak jumlah laporan yang masuk per tahun. Selanjutnya dilihat apa saja substansi maladmintrasi yang paling banyak. Kemudian dari transparan instansi yang dilaporkan itu yang paling banyak yang mana.

Kinerja Kantor Ombudsman perwakilan bengkulu dalam menangani pengaduan pelayanan publik berjalan dengan baik sehingga suasana kerja menjadi lebih kondusif. Ombudsman Perwakilan provinsi Bengkulu dalam menangani pengaduan pelayanan publik harus menuruti peraturan dan mekanisme pengaduan di ombudsman pertama efesiensi pegawai Kantor Ombudsman melakukan pengaduan secara adil dan tepat waktu Di dalam Kantor Ombudsman perwakilan bengkulu tujuan yakni berpedoman pada aturan-aturan masing-masing bagian yang sudah di tetapkan ombudsman kantor pusat, ombudsman melayani pengaduan berdasarkan fakta yang terjadi di masyarakat atau keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak berpihak dari pelapor maupun pelapor. Tujuan Ombudsman menciptakan pelayan public untuk menghindari tindakan-Tindakan pungli yang melanggar aturan yang sudah di tetapkan dalam kinerja sangat perlu karna itu suatu proses yang di lakukan agar kinerja berjalan dengan baik tanpa ada hambatan apa pun Ombudsman di sini selalu memantau terhadap pelayanan publik yang di lakukan oleh instansi maupun bumh di sini ombudsman selalu memonitor pelayanan publik tersebut, Ombudsman dalam melakukan pekerjaan secara adail dan terbuka terhadap pelayann publik yang melapor ke Ombudsman selanjutnya dalam menyelesaikan tugas di Ombudsman Kemampuan pegawai kalau kita lihat dari 2 sisi jumlah, jumlah pegawai di Kantor Ombudsman berjumlah 19 orang pegawai kantor ombudsman 5 orang PNS dan 4 orang pegawai kantor ombudsman, kalau dari sisi jumlah sumber daya manusia nya sudah cukup untuk menyelesaikan laporan pengaduan kalau kemampuan dalam kompetensi nya sdm nya di ombudsman ini semua asisten ini sudah mengikuti pelatihan2 dasar penanganan pengaduan masyarakat dan sudah mengikuti pelatihan2 bagaimana mekanisme penyelesaian laporan yang sesuai dengan ajuan yang ada menurut peraturan Ombudsman yang ada.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kinerja Ombudsman Perwakilan Bengkulu Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan publik, Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah 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. Kinerja Ombudsman Perwakilan Bengkulu Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan Publik. masyarakat yang dilihat dari teori kinerja Kumorotomo dapat disimpulkan sudah berjalan sesuai dengan alur penyelesaian laporan/ pengaduan meskipun pada prakteknya belum maksimal. Kepala Perwakilan dan Asisten Ombudsman sudah menerima laporan masyarakat, melakukan registrasi, proses pemeriksaan hingga menghasilkan keputusan atas laporan masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia juga telah melakukan pertanggung jawaban secara kelembagaan berupa laporan.

Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dipengaruhi. Selanjutnya rendahnya keinginan masyarakat untuk melaporkan dugaan pelanggaran pelayanan publik juga mempengaruhi jumlah laporan yang ditangani oleh Ombudsman. Untuk memaksimalkan kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu, Diperlukan adanya sosialisasi tentang keberadaan Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu tugas dan fungsi pokoknya, serta tindakan-tindakan yang termasuk dalam pelanggaran pelayanan publik. Hal ini sangat dibutuhkan mengingat masih rendahnya jumlah laporan yang diterima Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu.

### Saran

Penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu belum banyak di ketahui oleh masyarakat provinsi hanya masyarakat kota saja yang mengetahui tugas serta fungsi Ombudsman maka dari itu Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu untuk terus melakukan sosialisasi akan keberadaan lembaga ombudsman baik itu kunjungan lembaga-lembaga sosial, ke kelompok



masyarakat, instansi- instansi pemerintahan maupun publikasi melalui surat kabar, televisi online Dan Sarana Lainnya.

Melakukan pembenahan kelembagaan, dengan mempercepat pembukaan kantor perwakilan di setiap kabupaten atau daerah yang ada di Provinsi Bengkulu

#### DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang No. 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia  
 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik  
 eJurnal JOM FISIP Vol.3 No. 2 –Oktober 2016.
- Fahrian Saleh 2017. Efektivitas kinerja lembaga ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik (Studi di kantor lembaga ombudsman perwakilan provinsi grontalo). Jurnal eksekutif. Univ sam ratulangi,sulut, vol 1, 7 (2016)
- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2005). Manajemen sumber daya manusia Perusahaan, bandung : PT Remaja Rosdarkarya
- Moeheriono. 2012. Pengukuran kinerja berbasis kompetensi. Jakarta: raja Grafindo Persada
- Anwar prabu mangkunegara.(2005), evaluasi kinerja.Bandung : Refika Aditama
- Fanar Syukri, Agus. 2009. Standar pelayanan publik pemda (berdasarkan ISO 9001/1WA-4). Bantul kreasi kencana.
- Sinambela. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2002. Auditing, buku 1. Edisi keenam. Jakarta: salemba empat
- Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Agung, kurniawan. 2005. Transformasi pelayanan publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono.(2014). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif kualitatif, dan R/D.Bandung: Alfabeta.

# Performance Of The Ombudsman Representative Of Bengkulu

## ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

media.neliti.com

Internet Source

5%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography On

Exclude matches < 4%



# Performance Of The Ombudsman Representative Of Bengkulu

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6