

Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat di Tengah Pandemi Covid-19

Christian Felix Ciptadi¹⁾, Trisylvana Azwari²⁾ & M. Nur Iman Ridwan³⁾

- 1) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial, Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia
- 2) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial, Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia
- 3) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial, Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia

Diterima: 30 September 2023; Disetujui: 30 Oktober 2023; Dipublish: 30 Desember 2023

*Corresponding Email: felixciptadi20@gmail.com

Abstrak

Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan memegang peranan penting dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Kalimantan Selatan. Namun pada masa pandemi COVID-19, Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan mengalami sedikit penurunan dilihat dari adanya laporan yang tertunda pada tahun 2020 ke tahun 2021, dimana pada tahun sebelumnya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan selalu mampu menyelesaikan laporan dengan persentase seratus persen. Sedangkan pada tahun 2020 dan 2021, ada 14 dan 9 laporan yang tertunda ke periode selanjutnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menyelesaikan laporan masyarakat di tengah pandemi COVID-19. 2) Faktor penghambat Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menyelesaikan laporan masyarakat di tengah pandemi COVID-19. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Informan terdiri Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dan Masyarakat sebagai Pelapor. Teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Teknik Analisis Data meliputi Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menyelesaikan laporan masyarakat di tengah pandemi COVID-19 sudah baik karena dapat mewujudkan harapan masyarakat, menyelesaikan laporan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan mampu memprioritaskan penyelesaian laporan terkait dengan dampak COVID-19. Namun, ada faktor internal dan faktor eksternal yang menjadi penghambat Ombudsman antara lain, keterbatasan akses layanan karena kebijakan Work from Home, kurangnya jumlah sumber daya manusia, kurangnya kesadaran instansi Terlapor akan tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik, ketidakpatuhan masyarakat terhadap kebijakan konsultasi online, dan kebijakan pemerintah yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Kata Kunci: Kinerja Ombudsman, Laporan Masyarakat, Pandemi COVID-19.

Abstract

The performance of Ombudsman RI Representative of South Kalimantan plays an important role in supervising the implementation of public services in South Kalimantan. However, during the COVID-19 pandemic, the performance of Ombudsman RI Representative of South Kalimantan experienced a slight decline as seen from the delayed reports from 2020 to 2021, where in the previous year Ombudsman RI Representative of South Kalimantan was always able to complete reports with one hundred percent percentage. Whereas in 2020 and 2021, there are 14 and 9 reports pending for the next period. This study aims to determine: 1) The performance of Ombudsman RI Representative of South Kalimantan in completing community reports during the COVID-19 pandemic. 2) Knowing the inhibiting factors, The Performance of Ombudsman RI Representative of South Kalimantan in completing community reports during the COVID-19 pandemic. The research method used is qualitative research with descriptive research type. The informant is Ombudsman RI Representative of South Kalimantan and the Community as Reporter. Data collection techniques is Observation, Interview, and Documentation. Data Analysis Techniques include Data Reduction, Data Presentation, and Conclusion Drawing. The research results show that the performance of the Ombudsman RI Representative of South Kalimantan in completing community reports during the COVID-19 pandemic has been good because it can realize community expectations, complete reports in accordance with Standard Operating Procedures (SOP), and are able to prioritize the completion of reports related to the impact of COVID-19. However, there were internal and external factors that become obstacles to the Ombudsman, including limited access to services due to the Work from Home (WFH) policy, shortage of human resources, the Reported Agency's lack of awareness of their duties as public service providers, community disobedience to online consultation policies, and policies government, namely PPKM.

Keywords: *Ombudsman Performance, Community Reports, COVID-19 Pandemic.*

How to Cite: Ciptadi, C.F., Azwari, T., & Ridwan, M.N.I. Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan. *Journal of Publik Administration & Policy Review*. 1 (1): 83-96

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik secara ideal didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini menyatakan bahwa Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga Negara dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya, serta bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan. Seiring berjalannya waktu, pelayanan publik yang diberikan harus semakin memadai dan sesuai dengan standar kualitas pelayanan publik sebab namanya pelayanan publik pastilah menyangkut kehidupan orang banyak, tidak hanya kehidupan secara pribadi (Malawat 2020). Penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, tidak diskriminatif, terbuka, akuntabilitas, adanya fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Namun realitanya kualitas pelayanan publik masih menjadi problematika yang disorot oleh masyarakat kepada pemerintah selaku penyelenggara layanan. Evaluasi dan

perbaikan kualitas layanan publik pada masa sekarang merupakan harapan seluruh masyarakat, namun belum ada perubahan signifikan yang terjadi sebab masih ditemukannya unsur-unsur nepotisme, prosedur yang berbelit-belit, pemberian layanan yang lamban, biaya layanan yang mahal dan sebagainya.

Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa berjalan begitu saja, diperlukan lembaga negara yang berfungsi untuk mengawasi terlaksananya pelayanan publik secara eksternal. Fungsi pengawasan eksternal memegang peranan sangat penting, karena dapat memperkecil kemungkinan terjadinya fenomena maladministrasi, kinerja dari pihak penyelenggara pelayanan juga akan semakin efektif dan efisien sebab kesalahan-kesalahan yang terjadi dapat dikoreksi langsung dan dapat dievaluasi agar tujuan yang direncanakan sebelumnya dapat tercapai (Malawat 2020).

Pengawasan eksternal ini diwujudkan melalui pembentukan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang didasari atas Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah atau

lembaga negara 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 belanja daerah. Ombudsman Republik Indonesia (ORI) disebut sebagai lembaga independen yang artinya memiliki status hampir setara dengan pemimpin negara dan mempunyai tugas sebagai pengawas fungsi seluruh lembaga yang setara dengannya (Sulistiyowati and Septianingtiyas 2021).

Kondisi geografis Indonesia yang sangat luas tidak memungkinkan bagi satu lembaga untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Oleh karena itu didirikan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi/Daerah dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja Ombudsman Nasional. Provinsi Kalimantan Selatan merupakan salah satu provinsi yang memiliki Ombudsman Perwakilan Provinsi/Daerah. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sudah ada sejak tahun 2010. Meskipun Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan bertanggung jawab atas pengawasan

pelayanan publik, namun sesungguhnya peran pengawasan yang utama ada di masyarakat itu sendiri. Jadi peran serta masyarakat dalam melakukan laporan pengaduan dan penyampaian masalah pelayanan publik merupakan kunci untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, ditambah dengan adanya hubungan yang kooperatif antara pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan hal tersebut.

Namun kondisi pandemi COVID-19 sangat memberikan pengaruh besar dalam kehidupan masyarakat dan membuat pemerintah harus berjuang dua hingga tiga kali lipat dari biasanya. Pemerintah Indonesia menekan tingginya tingkat penularan virus ini melalui berbagai kebijakan, mulai dari kebijakan yang bersifat *Physical Distancing* (Pembatasan Fisik) hingga kebijakan yang bersifat *Social Distancing* (Pembatasan Sosial).

Kondisi pandemi COVID-19 ini berpengaruh terhadap kinerja instansi-instansi penyelenggara pelayanan publik, termasuk Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. jumlah laporan aduan masyarakat dari tahun 2018 hingga 2021 terus mengalami peningkatan. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat semakin sadar bahwa kualitas pelayanan publik merupakan modal utama untuk pemenuhan kebutuhan dasar yang

semakin kompleks seiring berjalannya waktu. Dibalik jumlah laporan masyarakat yang semakin bertambah, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan mampu menyelesaikan laporan masyarakat dengan capaian di atas 90% pada tahun 2020-2021.

Namun jika dilihat dari tahun-tahun sebelumnya, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan selalu bisa menyelesaikan laporan masyarakat tanpa adanya laporan belum selesai yang “berulang tahun” pada periode berikutnya. Berdasarkan temuan awal, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan biasanya juga mampu menyelesaikan laporan dalam waktu tiga hingga empat hari, namun pada masa pandemi COVID-19 tidak mampu lagi menyelesaikan dengan waktu secepat itu karena adanya keterbatasan. Hal ini semakin menunjukkan bahwa pandemi COVID-19 sedikit banyaknya memberikan pengaruh terhadap kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menyelesaikan laporan masyarakat, khususnya pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dan Keasistenan Pemeriksaan Laporan (Riksa). Hal ini dikarenakan dua keasistenan inilah yang berkaitan langsung dengan proses penyelesaian laporan masyarakat, mulai dari proses penerimaan laporan,

pemeriksaan laporan, hingga tindak lanjut atau penyelesaian laporan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada bulan Desember 2022 hingga Januari 2023, ditemukan bahwa jumlah sumber daya manusia utama di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan hanya berjumlah 14 orang asisten, satu orang Pranata Keuangan, satu Kepala Perwakilan, dimana kondisi ini tidak sebanding dengan luasnya wilayah kerja yang dinaungi, apalagi kondisi pandemi COVID-19 yang dimana laporan masyarakat masuk secara terus menerus. Ditemukan juga kendala terkait dengan kebijakan Work from Home (WFH) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang membuat Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan kesulitan untuk melakukan tindak lanjut laporan melalui pemeriksaan lapangan atau investigasi. Ditambah dengan kurangnya kesadaran dari instansi akan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara pelayanan publik dan mengelola pengaduan masyarakat pada masa pandemi COVID-19.

Menurut (Paramitadewi 2017), kinerja merupakan sebuah hasil yang didapat dari apa yang telah dilakukan, dikerjakan, ataupun diselesaikan seseorang dalam tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja bisa disebut sebagai

prestasi kerja atau performance atau hasil kerja dalam periode tertentu. Sedangkan Moeheriono (2012) dalam (Ananda, Putera, and Ariany 2021) menjelaskan bahwa kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan atau program dalam rangka mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan dalam bentuk perencanaan strategis.

Kinerja didefinisikan sebagai keberhasilan secara personel, tim atau organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan strategik yang telah ditetapkan dengan cara yang efektif dan efisien sebab kinerja organisasi merupakan akumulasi dari kinerja individu dan kinerja kelompok (Sinaga 2020). Menurut (Kurniawan 2013), kinerja dalam konteks organisasi merupakan suatu hasil/prestasi dari mengelola dan menjalankan sebuah organisasi dimana terkait dengan segala hal yang akan, sedang, dan telah dilakukan organisasi tersebut dalam waktu tertentu.

Menurut (Pasolong 2021) Penilaian kinerja merupakan tindakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya. Penilaian kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam

rangka mewujudkan misi dan visi sebuah instansi.

Pengukuran kinerja organisasi merupakan sarana untuk menilai seberapa jauh kesuksesan organisasi publik untuk mendapatkan legitimasi dan dukungan publik. Kesuksesan organisasi publik ini diukur dari kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan publik melalui pelayanan yang tidak memakan biaya namun memiliki kualitas yang baik (Yulitiawati and Rusmidarti 2021).

Terdapat 4 (empat) aspek yang menjadi tolak ukur dalam penilaian kinerja menurut John Miner dalam (Sudarmanto, 2009:11-12), yaitu: kualitas kerja (tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan), kuantitas kerja (jumlah pekerjaan yang dihasilkan), penggunaan waktu dalam bekerja (tingkat kehadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif), tingkat kerjasama dengan orang lain ketika bekerja.

Menurut Kurniawan (2015:6) dalam (Pasolong 2021) Pelayanan publik adalah tindakan memberi layanan (melayani) kepada orang lain atau masyarakat yang berkepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan representasi dari birokrasi pemerintahan, yang artinya berkenaan langsung dengan fungsi dan kewajiban instansi pemerintah untuk memberikan

pelayanan yang prima kepada masyarakat demi mencerminkan kualitas dari sebuah birokrasi pemerintah terkait (Irawan 2018)

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Mantra (dalam Moleong, 2007) mendefinisikan metode kualitatif sebagai sebuah penelitian dengan hasil data deskriptif yang dituangkan dalam bentuk kata-kata atau lisan dari orang-orang dan fenomena tertentu yang diamati (Siyoto and Sodik, 2015:28).

Penelitian ini dilaksanakan di lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan. Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan berlokasi di Jl. Let. Jend. S. Parman No.57, Antasan Besar, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70123, telp (0511) 3367412. Peneliti memilih Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sebagai objek penelitian karena ingin mengkaji lebih dalam mengenai kinerja Ombudsman ini, apalagi kondisi pandemi COVID-19 yang sangat berpengaruh terhadap kinerja berbagai organisasi publik. Peneliti juga ingin mendapatkan data yang faktual dan akurat guna mendukung proses penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur pelayanan pada tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan merupakan tahapan atau proses yang harus dilalui jika Pelapor ingin melakukan laporan pengaduan maladministrasi kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Berkaitan dengan prosedur pelayanan dalam tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Keasistenan PVL yaitu Bapak Sopian Hadi yang disebutkan sebagai berikut:

“Jadi ketika ada laporan masyarakat, maka terlebih dahulu harus melalui tahapan verifikasi formil dan materil di Keasistenan PVL. Kalau di Ombudsman Perwakilan namanya PVL, kalau di Ombudsman Pusat namanya Keasistenan Dumas (Pengaduan Masyarakat). Pada tahap ini, laporan diseleksi terlebih dahulu dari syarat formilnya, ada KTP-nya yang kami mintakan, jika laporan itu dikuasakan maka kami meminta surat kuasa dari Pelapor yang menguasakan ke pihak ketiga. Tapi, baik Pelapor maupun pihak ketiga sebagai penerima kuasa, tetap harus melampirkan KTP-nya kepada Ombudsman. Surat Kuasa yang diberikan biasanya bersifat khusus dengan redaksi

“menguasakan untuk melaporkan kepada Ombudsman”, jika redaksi itu tidak ada maka kami akan meminta Pelapor atau pihak yang menerima kuasa untuk merevisi surat kuasa tersebut. Nah, jika yang melapor ke Ombudsman itu Badan Hukum atau LSM, maka syarat formil yang harus dilengkapi adalah akta pendirian Badan Hukum atau LSM yang bersangkutan. Yang kedua adalah tahap verifikasi materil, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan substansi laporan apakah masuk kewenangan Ombudsman atau bukan, laporan itu belum lewat dari 2 tahun, kami juga mintakan keterangan Pelapor apakah laporan tersebut sudah diupayakan pada instansi Terlapor atau belum, apakah laporan tersebut pernah berproses di pengadilan atau tidak. Jika itu berproses pengadilan, kami meminta salinan putusannya. Jika Pelapor sudah melengkapi syarat formil dan materiil, laporan tersebut akan di registrasikan ke aplikasi SimPel untuk di beri nomor agenda laporan dan siap untuk di Rapat Plenokan.” (Wawancara: Rabu, 28 Desember 2022).

Hasil dari wawancara dengan Kepala Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan bersama Bapak Sopian Hadi ialah, laporan yang masuk ke bagian Keasistenan PVL terlebih dahulu harus diverifikasi syarat formil dan

materilnya. Syarat formil laporan sendiri terdiri atas kartu identitas Pelapor dan berkas dokumen kelengkapan laporan, surat kuasa jika Pelapor menguasakan laporannya kepada pihak ketiga, jika badan hukum ataupun Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang melakukan pengaduan maka harus melengkapi akta pendirian badan hukum atau LSM tersebut. Verifikasi syarat materil terdiri atas hal hal yang berkaitan dengan substansi laporan apakah termasuk kewenangan Ombudsman atau tidak, laporan belum lewat dari 2 (dua) tahun, sudah ada upaya untuk melapor ke instansi Terlapor yang bersangkutan, adanya keterangan bahwa laporan tidak sedang dalam proses pengadilan atau jika ada putusan pengadilan, maka Ombudsman akan meminta salinan putusan pengadilannya. Jika sudah memenuhi verifikasi syarat formil dan materil, laporan akan di registrasikan ke dalam aplikasi SimPel untuk diberikan nomor agenda dan dilanjutkan pada tahap rapat pleno.

Sikap Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) akan berbicara tentang bagaimana sikap Keasistenan PVL dalam menerima laporan pengaduan maladministrasi. Berkaitan hal tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Keasistenan PVL yaitu Bapak

Sopian Hadi yang disebutkan sebagai berikut:

“Biasanya kita melakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku seperti tertulis dalam Undang-Undang Ombudsman, yang pasti kami menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa), kemudian perkenalan diri kami sebagai asisten, menanyakan kepada Pelapor apa tujuan datang ke Ombudsman, dan di Keasistenan PVL ini kami wajib memiliki kemampuan mendengar, tapi terkadang kami minta maaf terlebih dahulu kepada Pelapor apabila kami mendengarkan sambil menuliskan kronologis laporan dari Pelapor, dan kami juga berusaha membantu Pelapor untuk mengarahkan cerita dari Pelapor agar tidak lari kemana-mana arahnya. Jika substansi laporan Pelapor bukan menjadi kewenangan kami, kami tetap mendengarkan kronologis yang disampaikan oleh Pelapor tanpa menolak laporannya, lalu kami sampaikan saat konsultasi bahwa akan mempelajari laporan tersebut dan kemudian akan kami berikan surat untuk memberitahukan kepada Pelapor agar tidak dianggap subjektif oleh Pelapor, surat tersebut bisa menjadi bentuk resmi penolakan dari kami apabila laporan bukan menjadi kewenangan Ombudsman, selain itu surat tersebut juga merupakan bentuk sikap

menghargai kami kepada Pelapor yang sudah datang ke Ombudsman.” (Wawancara: Rabu, 28 Desember 2022).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Keasistenan PVL Bapak Sopian Hadi dalam melakukan pelayanannya kepada masyarakat atau Pelapor akan bersikap sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tertera dalam Undang-Undang Ombudsman dengan menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa), kemudian dilanjutkan dengan perkenalan diri kepada Pelapor sebagai asisten PVL dan menanyakan apa tujuan dari Pelapor datang ke Ombudsman. Kemampuan utama yang harus dimiliki oleh Keasistenan PVL adalah kemampuan mendengar dan kemampuan menulis, maka tidak jarang Keasistenan PVL melakukan dua aktivitas tersebut secara bersamaan, namun tetap meminta maaf dan izin kepada Pelapor sebagai bentuk sopan santun. Keasistenan PVL juga turut membantu Pelapor untuk mengarahkan kronologis laporan yang disampaikan agar arahnya tidak kemana-mana. Keasistenan PVL tidak akan menolak laporan dari Pelapor apapun bentuk laporannya, jika substansi laporan bukan menjadi kewenangan Ombudsman, Keasistenan PVL pada saat konsultasi tetap menyampaikan bahwa akan mempelajari

laporan tersebut. Jika laporan memang bukan kewenangan Ombudsman, maka akan diberikan surat pemberitahuan kepada Pelapor agar tidak dianggap subjektif oleh Pelapor dan surat tersebut sebagai bentuk resmi penolakan dari Ombudsman.

Laporan yang sudah memenuhi syarat formil dan materil, kemudian diterima oleh Keasistenan PVL dan di rapat plenokan akan masuk ke tahap selanjutnya, yaitu tahap pemeriksaan dan tindak lanjut laporan. Pemeriksaan dan tindak lanjut laporan merupakan suatu tahap yang menjadi satu kesatuan tugas yang dilakukan oleh Keasistenan Pemeriksaan Laporan (Riksa).

Setelah dipenuhinya proses pemeriksaan laporan berupa analisis dokumen pendukung laporan dan ditemukan dugaan maladministrasi, selanjutnya Keasistenan Riksa menentukan bentuk tindak lanjut apa yang diperlukan untuk menyelesaikan laporan tersebut, apakah hanya cukup dengan permintaan klarifikasi atau harus melakukan pemeriksaan lapangan ataupun mediasi serta konsiliasi. Proses tindak lanjut laporan akan memasuki tahap penyelesaian laporan di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan apabila Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) sudah selesai dibuat dan diinformasikan

kepada Pelapor sebagai bukti penyelesaian laporan.

Berkaitan dengan prosedur pemeriksaan laporan, Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Keasistenan Riksa yaitu Bapak Benny Sanjaya yang disebutkan sebagai berikut:

“Ombudsman ditahap pemeriksaan, pertama akan menyampaikan Surat Pemberitahuan Dimulainya Pemeriksaan (SPDP) kepada Pelapor, supaya Pelapor mengetahui bahwa laporannya akan diproses lebih lanjut, setelah itu akan dilakukan bedah dokumen dulu dan menganalisis aturan terkait dengan laporan yang dituangkan dalam yang namanya Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen, bilamana terhadap dokumen-dokumen yang berkaitan dengan peraturan dan syarat-syarat dokumennya sudah lengkap, baru masuk ke tahap pemeriksaan substansi laporan. Bilamana sudah ditentukan substansi laporannya dan diketahui memang terdapat dugaan maladministrasi atau tidak.” (Wawancara: Kamis, 22 Desember 2022).

Hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Riksa Bapak Benny Sanjaya mengenai prosedur pelayanan pemeriksaan laporan ialah, prosedur pelayanan pemeriksaan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan diawali dengan mengirimkan Surat Pemberitahuan

Dimulainya Pemeriksaan (SPDP) kepada Pelapor guna menginformasikan bahwa laporan akan diproses lebih lanjut. Selanjutnya asisten Riksa terlebih dahulu akan melakukan bedah kelengkapan dokumen dari laporan yang diadukan atau bisa disebut Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD). LHPD berisi tentang dokumen-dokumen yang berkaitan dengan peraturan-peraturan berlaku. Jika kelengkapan dokumen laporan sudah terpenuhi, selanjutnya asisten memeriksa substansi laporan, apakah terdapat dugaan maladministrasi atau tidak.

Berkaitan dengan prosedur pelayanan tindak lanjut laporan, Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Keasistenan Riksa yaitu Bapak Benny Sanjaya yang disebutkan sebagai berikut:

“Ombudsman dapat melakukan beberapa pilihan tindak lanjut setelah pemeriksaan substansi laporan, pertama bisa jadi melaksanakan permintaan klarifikasi baik tertulis maupun langsung, bilamana laporan tadi diperlukan tindak lanjut lain maka bisa dilaksanakan mediasi atau konsiliasi, atau bisa jua kalonya laporan memerlukan pembuktian lebih lanjut, maka kita akan melakukan pemeriksaan lapangan dalam bentuk investigasi.” (Wawancara: Kamis, 22 Desember 2022).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Keasistenan Pemeriksaan Riksa Bapak Benny Sanjaya mengenai prosedur tindak lanjut laporan bahwa jika substansi laporan sudah sesuai dan ditemukan dugaan maladministrasi, maka Keasistenan Pemeriksaan Riksa dapat melakukan beberapa pilihan tindak lanjut laporan sebagai bentuk penyelesaian seperti, permintaan klarifikasi secara tertulis maupun langsung, bilamana ingin menggunakan tindak lanjut laporan yang lain dapat melalui mediasi atau konsiliasi. Jika suatu laporan membutuhkan pembuktian yang lebih lanjut, maka Keasistenan Riksa dapat melakukan pemeriksaan lapangan dalam bentuk investigasi.

Berkaitan dengan bentuk tindak lanjut laporan oleh Keasistenan Pemeriksaan Laporan di masa pandemi COVID-19, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Keasistenan Riksa Bapak Benny yaitu:

“Kami kada bisa melakukan investigasi langsung jadi hanya tindak lanjut melalui permintaan klarifikasi dan konsiliasi, itu pun dilakukan secara virtual lewat telepon atau zoom meeting. Nah kami menindaklanjuti laporan pada saat itu bisa jua dengan membangun vocal point, jadi siapa yang bisa ditunjuk oleh instansi Terlapor sebagai penjembaran

dari laporan itu supaya kami bisa menghubunginya langsung dan cepat ditindaklanjuti. Kami jua melakukan tracking terhadap laporan yang sudah ada sebelumnya untuk mensiasati sulitnya tindak lanjut laporan menggunakan metode pemeriksaan lapangan atau investigasi.” (Wawancara: Kamis, 22 Desember 2022).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Keasistenan Riksa Bapak Benny Sanjaya mengenai bentuk tindak lanjut laporan bahwa pada masa pandemi COVID-19 tindak lanjut laporan tidak bisa melakukan investigasi turun ke lapangan langsung, sehingga disiasati dengan tindak lanjut laporan berupa permintaan klarifikasi dan konsultasi secara virtual melalui telepon atau zoom meeting, kemudian ditambah dengan adanya vocal point dimana Keasistenan Riksa mengumpulkan orang-orang yang ditunjuk oleh instansi Terlapor sebagai perantara laporan kepada instansi Terlapor sehingga Keasistenan Riksa dapat langsung menghubungi dan menindaklanjuti laporan tersebut.

Berkaitan dengan sikap Keasistenan Riksa dalam memberikan pelayanan, Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Keasistenan Riksa, Bapak Benny Sanjaya yang disebutkan sebagai berikut:

“Kalo sikap secara organisasi kami

tetap imparial, artinya kami harus mengedepankan komunikasi yang persuasif jua, belum tentu yang disampaikan Pelapor itu benar, dan belum tentu apa yang dilakukan oleh Terlapor itu salah, nah lagi-lagi karena kondisi pandemi itu tadi, kami harus melakukan pola komunikasi tadi secara verbal, bukan face to face, tentunya itu memiliki rasa yang beda, ditangani secara langsung dengan secara verbal, tapi pada intinya sikap kami tetap sama namun feeling nya ja yang beda.” (Wawancara: Kamis, 22 Desember 2022).

Hasil wawancara bersama Kepala Keasistenan Riksa, Bapak Benny Sanjaya mengenai sikap Keasistenan Riksa dalam memeriksa dan menindaklanjuti laporan yaitu tetap bersikap imparial atau tidak memihak, artinya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan tetap netral dengan mengedepankan pola komunikasi yang persuasif, karena apa yang disampaikan oleh Pelapor itu benar dan belum tentu apa yang dilakukan oleh Terlapor itu salah. Namun karena kondisi pandemi COVID-19, pola komunikasi yang seharusnya bisa terbangun dengan baik secara face to face terpaksa harus dilakukan secara verbal atau daring. Pola komunikasi dan penanganan laporan secara tidak langsung dirasa berbeda

dengan ketika penanganan laporan dilakukan secara langsung.

Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dapat dilihat dari produktivitas, produktivitas adalah indikator kemampuan organisasi untuk dapat mewujudkan satu indikator penting dalam pelayanannya yaitu apa yang diharapkan oleh masyarakat dalam konteks penelitian ini adalah bagaimana kemampuan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan untuk dapat menyelesaikan laporan masyarakat pada masa pandemi COVID-19.

Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dapat dilihat dari responsibilitas. Responsibilitas berkaitan dengan apakah pelaksanaan kegiatan suatu organisasi publik sudah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, dalam konteks penelitian ini 91 adalah apakah Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sudah melaksanakan proses penerimaan, pemeriksaan dan tindak lanjut laporan sesuai dengan prosedur yang ditentukan.

Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dapat dilihat dari responsivitas, responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk dapat mengenali apa kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas pelayanan, dan

mampu menciptakan inovasi pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, dalam konteks penelitian ini adalah kemampuan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dapat memprioritaskan penyelesaian laporan yang berkaitan dengan dampak COVID-19 terhadap masyarakat dan menemukan inovasi beradaptasi dengan keadaan pandemi COVID-19 untuk menyelesaikan laporan masyarakat.

SIMPULAN

Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan di Tengah Pandemi COVID-19 menunjukkan hasil kinerja organisasi yang sudah baik dilihat dari teori indikator kinerja Dwiyanto (2002) yaitu produktivitas, responsibilitas, dan responsivitas.

Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dilihat dari indikator kinerja organisasi menurut Dwiyanto (2008) yaitu produktivitas, responsibilitas, dan responsivitas sudah masuk dalam kategori baik. Hal ini dibuktikan dari Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dapat menyelesaikan laporan masyarakat pada masa pandemi COVID-19, kemudian pelaksanaan proses penyelesaian laporan sudah sesuai dengan

prosedur baku, dan memprioritaskan penyelesaian laporan yang berkaitan dengan dampak COVID-19 serta menemukan inovasi untuk beradaptasi dengan keadaan pandemi COVID-19 dalam menyelesaikan laporan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan, Muhammad. 2013. "Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik."
- Malawat, Sitna Hajar; Fakhriannoor. 2020. "Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Kota Banjarmasin." *As Siyasah* 5(2): 73-79.
- Moeheriono. 2012. "Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi". Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Paramitadewi, K. 2017. "Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 6(6): 255108.
- Pasolong, H. 2021. *Alfabeta Kepemimpinan Birokrasi*.
- Sinaga, Onita Sari. 2020. *Manajemen Kinerja Dalam Organisasi*. Yayasan Kita Penulis.
- Siyoto, Sandu, and M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sulistyowati, and Anggraeni Septianingtiyas. 2021. "Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik." *Journal of Politic and Government Studies* 10(1).
- Yulitiawati, Y, and R Rusmidarti. 2021. "Analisis Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik Dengan Menggunakan Pendekatan Value For Money Di Kabupaten OKU." *Jetap*: 91-109.