

KINERJA KEASISTENAN UTAMA III OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENANGANAN MALADMINISTRASI DI BIDANG PEREKONOMIAN

Febry Renaldi¹, Reza Rizkynata²

^{1,2}*Departemen Administrasi Publik, FISIP, Universitas Muhammadiyah Jakarta*

Corresponding author febryrenaldi8@gmail.com

Abstrak

Maladministrasi adalah perilaku yang tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang baik. Keasistenan Utama III Ombudsman RI salah satu tim di Ombudsman Republik Indonesia yang fungsinya untuk memantau dan mencegah dilakukannya tindakan maladministrasi menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat di sektor perekonomian. Tujuan dari ini Penelitian ini adalah menganalisis dan mendeskripsikan kinerja Keasistenan Utama III Ombudsman RI dalam rangka penanganan maladministrasi di bidang perekonomian. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Indikator yang digunakan untuk menilai kinerja dalam penelitian ini adalah produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Produktivitas belum maksimal karena penanganan maladministrasi oleh Keasistenan Utama III Ombudsman RI belum mampu mencapai tujuan yang diharapkan. Kualitas layanan juga belum maksimal karena masih terdapatnya masyarakat yang belum puas dengan layanan yang diberikan oleh Keasistenan Utama III Ombudsman RI, terlihat masih ada beberapa laporan masyarakat yang belum terselesaikan oleh Keasistenan Utama III Ombudsman RI. Dari indikator responsivitas sudah cukup maksimal dilihat dari tindakan-tindakan pencegahan dan inisiatif dari keasistenan utama III terhadap isu-isu yang sedang berkembang yang berpotensi terjadi maladministrasi. Responsibilitas sudah maksimal dilakukan. Dalam penanganan maladministrasi yaitu Keasistenan Utama III sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan undang-undang yang sudah ada dan sesuai dengan alur proses yang sudah dibuat. Disisi lain yaitu dengan melakukan pola koordinasi dengan instansi-instansi terkait seperti Kementerian, Pemerintah Daerah, Lembaga Pemasyarakatan. Dalam koordinasi dengan lintas instansi sudah cukup baik. Keasistenan Utama III Ombudsman RI juga sudah mampu bersifat akuntabel dan transparan kepada masyarakat luas maupun terkhusus kepada pelapor dengan upaya-upaya untuk yang menunjukkan keterbukaan informasi.

Kata kunci: kinerja; maladministrasi; pelayanan public; perekonomian

THE PERFORMANCE OF THE MAIN ASSISTANT III OF THE OMBUDSMAN REPUBLIC OF INDONESIA IN HANDLING MALADMINISTRATION IN THE ECONOMIC SECTOR

Abstract

Maladministration is behavior that is inconsistent with the principles of good public service. Main Assistant III to the Ombudsman of the Republic of Indonesia, one of the teams in the Ombudsman of the Republic of Indonesia whose function is to monitor and prevent acts of maladministration following up on public reports/complaints in the economic sector. The purpose of this research is to analyze and describe the performance of the Main Assistantship III of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in dealing with maladministration in the economic

sector. The research method used is descriptive qualitative method. The indicators used to assess performance in this study are productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The results showed that productivity was not maximized because the handling of maladministration by the Main Assistantship III of the Ombudsman of the Republic of Indonesia had not been able to achieve the expected goals. The quality of service is also not maximized because there are still people who are not satisfied with the services provided by the Main Assistantship III of the Ombudsman of the Republic of Indonesia. From the responsiveness indicator, it has been maximized, seen from the preventive actions and initiatives from the main assistantship III on developing issues that have the potential for maladministration. Responsibility has been maximized. In handling maladministration, namely the Main Assistantship III, it has carried out its duties in accordance with existing laws and in accordance with the process flow that has been made. On the other hand, namely by carrying out a pattern of coordination with related agencies such as the Ministry, Regional Government, Correctional Institutions. Coordination with cross agencies is good enough. Main Assistantship III of the Indonesian Ombudsman has also been able to be accountable and transparent to the wider community and specifically to reporters with efforts to demonstrate information openness show.

Keywords: performance; maladministration; public service; economy

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Sebagaimana yang tertulis didalam perimbangan UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memuat : “Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik” Pemerintah Pusat maupun daerah/kota berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik berasaskan pada prinsip clean government ang good goverment untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat, serta bebas dari segala bentuk

praktek maladministrasi. Bentuk-bentuk maladministrasi yang sering kita jumpai adalah penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenangwenang, ketidakpastian hukum, dan salah pengelolaan. Hal itu menunjukkan masih buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, di mana masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah, nyaman, murah, kepastian biaya, dan terbuka.(Tri Yanti Nur Irson Sitorus, 2019)

Lemahnya pengawasan dalam penyelenggaraan pemerintahan menyebabkan buruknya kinerja aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Fenomena ini membuat aparatur birokrat cenderung mengabaikan efektivitas dan juga efesiensi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang mengakibatkan buruknya kualitas dari pelayanan publik yang diberikan.Masih sering ditemukannya praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dalam

birokrasi pemerintah menandakan lemahnya pengawasan terhadap birokrasi pemerintah. Melihat hal ini keberadaan lembaga pengawas eksternal dibutuhkan secara efektif dalam mengontrol tugas Penyelenggaraan negara dan pemerintah seperti lembaga Ombudsman.

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik 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. (Izzati, 2020).

Pada saat ini masih ada banyak penyimpangan yang terjadi dalam proses pelayanan publik, yang disebut Maladministrasi. Maladministrasi merupakan perbuatan yang melawan hukum dan melewati wewenang dalam proses pelayanan publik. Maladministrasi adalah penyimpangan terhadap asas-asas pemerintahan yang benar, atau bisa diartikan umpama penyimpangan terhadap standar prosedur operasional (SOP) suatu lembaga pelayanan publik. Maladministrasi juga berupa menggunakan wewenang untuk tujuan lain, juga lalai dalam kewajiban hukum ketika penyelenggaraan pelayanan publik yang menyebabkan kerugian materil maupun immateriil untuk masyarakat (Wellal Malstri Alidhilal, 2022).

Salah satu sektor yang banyak terjadi maladministrasi yang di tangani oleh

Ombudsman Republik Indonesia adalah sektor perekonomian. Terkait substansi laporan, sepanjang 2021 pengaduan masyarakat yang ditangani Keasistenan Utama III yang membidangi sektor perekonomian I, sebanyak 60 laporan. Terdiri dari lima substansi pengaduan masyarakat terbanyak yakni perbankan 24 laporan, asuransi 11 laporan, pengadaan barang dan jasa 8 laporan, perizinan 5 laporan, perdagangan dan industri 5 laporan. Dari jumlah tersebut, 27 laporan ditutup dan 33 masih dalam proses penanganan laporan. Instansi terlapor paling banyak diadukan pada sektor perekonomian I adalah OJK dengan 23 laporan (ombudsman.go.id).

Sedangkan laporan masyarakat yang masih dalam proses penanganan oleh Ombudsman RI adalah terlapor OJK 13 laporan, Jiwasraya 3 laporan, Bank Mandiri 2 laporan. Masyarakat menuntut komitmen dari pihak Terlapor agar segera dilakukan percepatan penyelesaian sehingga kerugian dan permasalahan yang diderita oleh masyarakat tidak semakin berlarut. (republika.co.id)

Sepanjang tahun 2021 lembaga Negara pengawas pelayanan publik Ombudsman RI berhasil menyelamatkan Rp 26,8 miliar potensi kerugian masyarakat akibat maladministrasi di sektor perekonomian. Angka ini dihitung berdasarkan jumlah kerugian materil pada pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI Pusat Bidang Sektor Perekonomian I dan telah memperoleh penyelesaian atas laporannya pada tahun 2021. (Ombudsman.go.id)

Walaupun penyelesaian laporan ditahun 2021 telah mengalami kenaikan, namun di satu sisi masih terdapatnya laporan masyarakat yang belum terselesaikan oleh

Keasistenan Utama III. Disisi lain tugas Keasistenan utama III tidak hanya melakukan penyelesaian dan penerimaan laporan masyarakat tetapi juga harus menjalankan pencegahan maladministrasi melalui pengawasan yang mana peran tersebut terdapat di pasal 7 Undang-Undang nomor 37 Tahun 2008 perihal Ombudsman Republik Indonesia. Pertama peran sebagai pencegah Maladministrasi pada bidang perekonomian, kedua peran menjadi penerima serta pemeriksa laporan Maladministrasi di bidang perekonomian. Untuk itu Ombudsman perlu melakukan pengawasan lebih di bidang perekonomian, terlebih melihat masih ada banyaknya Maladministrasi yang menyebabkan kerugian materil maupun imateril yang dialami oleh masyarakat.

Oleh karena itu untuk menangani semua tanggung jawab tersebut perlu adanya peningkatan kinerja dalam rangka penanganan maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia. Salah satu upaya yang sedang dijalankan oleh keasistenan utama III adalah dengan mengadakan rapat pertemuan dengan seluruh Pelapor yang mengalami tindakan Maladministrasi dan Pelapor dipersilahkan untuk menanyakan progres laporan mereka kepada setiap asisten yang bertanggung jawab terhadap laporan mereka dengan harapan laporan tersebut bisa diselesaikan lebih cepat dan segala yang menjadi hak pelapor bisa ditemukan jalan keluarnya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui menganalisis kinerja Keasistenan Utama III Ombudsman RI dalam rangka penanganan maladministrasi di bidang perekonomian dan untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam menjalankan kinerja.

Pada penelitian ini menggunakan teori kinerja yang dikemukakan oleh (Agus Dwiyanto, 2006) dengan produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggungjawab, akuntabilitas, yang dianggap relevan dengan kinerja yang dilakukan oleh lembaga negara/publik dalam hal ini yaitu Keasistenan Utama III Ombudsman Republik Indonesia.

Pada dasarnya organisasi merupakan sarana untuk mempersiapkan individu ataupun kelompok yang dapat berguna bagi anggotanya hingga bagi lingkungannya. Suksesnya suatu organisasi juga sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki serta didukung oleh beberapa faktor pendukung lainnya. (Rizall All Haliri STAlI Ralkhal Almunali dkk., 2021). Kata organisasi secara etimologi berasal dari bahasa latin *organum* yang berarti alat, sedangkan dalam bahasa Inggris disebut dengan *organization* yang berarti organisasi, penyusunan, pengumpulan, penghimpunan. Jadi makna organisasi adalah suatu susunan kesatuan-kesatuan kecil yang membentuk satu kesatuan besar (Fitriyani, 2019). Pengertian organisasi seringkali dirumuskan sesuai kepentingan dan tujuan serta tergantung pada konteks dan perspektif keilmuan dari seseorang yang merumuskannya (Machmoed Effendhie, 2019). Secara umum definisi organisasi adalah sebuah wadah untuk sekelompok atau sekumpulan orang yang bekerjasama secara rasional dan sistematis yang dipimpin atau terkendali untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Almbalrwalti, 2019).

Menurut Armstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2013:2) 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, sedangkan menurut Rogers (dalam Mahmudi, 2015:6) kinerja merupakan hasil kerja itu sendiri, karena memberikan keterkaitan yang kuat terhadap tujuan-tujuan strategik organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi ekonomi.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa definisi kinerja adalah pencapaian hasil kerja seseorang pada fungsi kerja tertentu sebagai bentuk kontribusi pada organisasi selama periode waktu tertentu (Alwi, 2017).

Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya". (Surjadi, 2009). Menurut Sobandi kinerja organisasi merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input*, *output*, *outcome*, *benefit*, maupun *impact* (Nalhrisalh & Imeldal, 2019).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2013) bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah (natural setting), objek alamiah yaitu objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada objek tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) melalui observasi,

wawancara, dan dokumentasi. Pelaksanaan penelitian ini dalam bentuk lapangan (*field research*) yaitu dengan pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara terstruktur dimana diharapkan dapat menggali lebih lengkap informasi yang disampaikan oleh informan. Pada penelitian ini terdapat beberapa informan yang terdiri dari beberapa asisten di Keasistenan Utama III Ombudsman Republik Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini didapatkan berdasarkan data yang ada di lapangan dan berdasarkan hasil wawancara dengan informan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Keasistenan Utama III Ombudsman RI serta untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penanganan maladministrasi pada sektor perekonomian.

Pada penelitian ini menggunakan teori kinerja Agus Dwiyanto (2006) yang terdiri dari 5 indikator yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

Produktivitas

Produktivitas menurut Agus Dwiyanto adalah salah satu indikator yang penting untuk mengukur kinerja dari suatu organisasi, karena produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi namun juga efektivitasnya. Produktivitas juga dapat dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output* dari suatu organisasi, dimana input dan output tersebut akan memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana sebuah organisasi telah mencapai produktivitas yang maksimal sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Berkaitan dengan *input* organisasi yang meliputi SDM dapat dikatakan sudah memadai. Hal tersebut dilihat dari latar belakang pendidikan masing-masing asisten yang mana terdiri dari lulusan Hukum, Ekonomi, Pertanian, Pertanahan, Ilmu Politik dan Pemerintahan yang mana bidang keilmuan tersebut sesuai dengan substansi yang menjadi tugas dan kewenangan Keasistenan Utama III.

Selain itu, *input* yang mempengaruhi dalam indikator produktivitas adalah meliputi anggaran. Anggaran untuk Keasistenan Utama III bersumber dari dana APBN. Untuk penyerapan anggaran Keasistenan Utama III memang belum mampu menyerap 100 % anggarannya, dikarenakan dalam penggunaannya ada beberapa kendala yang terjadi seperti tiba-tiba terdapat asisten yang sakit dan tidak bisa melakukan perjalanan dinas, yang mana semulanya anggaran tersebut diperuntukan untuk perjalanan dinas asisten tersebut. Namun setiap tahunnya untuk penyerapan anggaran di KU III selalu berada di kisaran 93-97 %. yang menjadi kendala adalah jumlah ketersediaan anggaran tersebut masih sangat kurang. Untuk Keasistenan Utama III sendiri hanya diberikan anggaran antara 300-400 juta saja. Jika dihitung-hitung jumlah tersebut sebenarnya sangat kurang, mengingat banyaknya biaya yang dibutuhkan untuk berbagai macam tugas yang harus dilaksanakan oleh keasistenan utama III. Hal tersebut berakibat kepada kurang maksimal nya penyelesaian laporan masyarakat dan pekerjaan-pekerjaan lainnya karena harus menghemat anggaran sebaik mungkin. Misalnya ketika permintaan klarifikasi kepada masyarakat yang harusnya dilakukan dengan turun langsung ke lapangan untuk mendapatkan keterangan

yang lebih konkrit agar dapat ditemukan fakta-fakta yang diinginkan, namun harus dilaksanakan melalui media zoom atau *virtual conference* guna menghemat anggaran.

Kondisi input tidak terlepas dari output yang dihasilkan, kondisi *output* yang dilakukan oleh Keasistenan Utama III dalam penyelesaian mengatasi maladministrasi dapat dikatakan belum maksimal namun Keasistenan Utama III selalu mengupayakan penyelesaian kasus hingga selesai sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat dan negara ditengah keterbatasan waktu, sumber daya manusia dan anggaran.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Keasistenan Utama III dapat di lihat melalui kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, baik itu saat menerima, menindaklanjuti, serta menyelesaikan laporan dari masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan, kepuasan masyarakat akan pelayanan Keasistenan Utama III sangat beragam. Masyarakat yang puas dengan pelayanan Keasistenan Utama III merupakan masyarakat yang merasa terbantuan dengan pelayanan yang diberikan Keasistenan Utama III. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, masih terdapatnya masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan KU III, hal ini dikarenakan masih ada kurangnya SDM ditengah beban kerja yang banyak sehingga berakibat kepada penyelesaian laporan masyarakat yang masih lambat.

Dalam meningkatkan pelayanannya, salah satu terobosan yang dilakukan oleh Keasistenan Utama III adalah dengan mengadakan pertemuan dengan seluruh pelapor untuk kemudian melakukan diskusi

terkait permasalahan masing-masing terlapor dan setiap asisten akan menginformasikan sejauh mana progres penyelesaian laporan dan langkah-langkah seperti apa yang akan ditempuh oleh setiap asisten yang bertanggung jawab terhadap laporan masyarakat agar laporan tersebut bisa diselesaikan sesegera mungkin. Di forum tersebut juga seluruh Pelapor diberikan hak untuk menanyakan sejauh mana progress laporannya selama satu minggu sekali kepada asisten yang menangani laporannya dan yang lebih utama adalah setiap Pelapor juga diberikan nomor *whatsapp* pengampu KU III selaku pimpinan Ombudsman untuk menghubungi pimpinan jika laporannya belum ditindaklanjuti.

Responsivitas

Responsivitas mampu untuk mengukur kemampuan Keasistenan Utama III untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Keasistenan Utama III Ombudsman RI dalam merespon kebutuhan masyarakat yaitu dengan melakukan Tindakan-tindakan untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sebagai bentuk responsivitas Keasistenan Utama III Ombudsman RI melakukan tindakan-tindakan dengan melakukan laporan inisiatif dan melaksanakan kajian-kajian sistemik untuk membahas isu publik yang sedang berkembang di masyarakat, yang mana isu tersebut berpotensi akan terjadi maladministrasi di dalamnya jika tidak segera di cegah. Pencegahan-pencegahan yang dilakukan oleh Keasistenan Utama III salah satunya adalah mengenai potensi-

potensi maladministrasi yang dapat terjadi pada program tata kelola pupuk bersubsidi yang merupakan kebijakan dari Kementerian Pertanian. Kemudian berdasarkan indikator responsivitas juga dapat dikatakan baik karena Ombudsman memberikan pelayanan dengan cepat sesuai standar pelayanan yang ada, dan Ombudsman juga memiliki sistem respon cepat Ombudsman (RCO)

Responsibilitas

Responsibilitas Keasistenan Utama III Ombudsman RI diawali dengan menerima laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi, kemudian dilakukan pemeriksaan substansi dan menindaklanjuti laporan. Dalam menindaklanjuti laporan diperlukan proses pemeriksaan sesuai dengan alur penyelesaian laporan Ombudsman, dalam hal ini setiap laporan masyarakat akan diklarifikasi secara tertulis baik itu ke instansi terlapor ataupun pelapor serta melakukan investigasi kelapangan. Dalam menyelesaikan laporan masyarakat.

Keasistenan Utama III Ombudsman RI tidak hanya menerima laporan masyarakat, namun juga melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi atas penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan indikator responsibilitas juga sudah dapat dikatakan baik, karena Ombudsman melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan. Dalam membangun koordinasi dan kerjasamanya keasistenan utama III Ombudsman RI, tentunya akan melakukan kerja sama dan kordinasi dengan berbagai instansi terkait seperti Kementerian, Pemerintah Daerah, LSM, dll sesuai dengan permasalahan yang sedang di kaji atau ditangani guna mempermudah Keasistenan Utama III dalam menjalankan tugasnya. Namun, dengan pola koordinasi

yang sudah baik pun masih terdapat kendala dalam koordinasi yaitu beberapa PIC lembaga yang dituju belum mengerti pola penanganan kasus di Ombudsman RI sehingga adanya perbedaan persepsi dalam menyelesaikan kasus dengan instansi terkait.

Akuntabilitas

Akuntabilitas Keasistenan Utama III Ombudsman RI merupakan bentuk pertanggungjawaban sebagai pemegang amanah untuk mempertanggungjawabkan, menyajikan, dan melaporkan aktivitas dan hasil kinerjanya kepada Ombudsman, dan kepada Masyarakat. Bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Keasistenan Utama III Ombudsman RI yaitu melalui laporan berkala dan laporan tahunan. Laporan berkala yaitu dalam bentuk Laporan Triwulan yang disampaikan setiap 3 bulan sekali dan Laporan Tahunan disampaikan pada bulan pertama tahun berikutnya. Penyampaian pertanggungjawaban ini dilaksanakan sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap kinerja Keasistenan Utama III.

Keasistenan Utama III juga mempunyai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan amanat yang telah dilaksanakan serta perkembangan penyelesaian laporan untuk dikomunikasikan kepada eksternal. Bentuk pertanggung jawaban atas penanganan laporan kepada masyarakat yang melapor yaitu melalui Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan dan melalui website *Tracking* Ombudsman, namun laporan ini hanya dapat diketahui oleh pelapor yang bersangkutan. Adapun terkait isu-isu maladministrasi yang sedang berkembang biasanya disampaikan melalui media sosial Ombudsman RI untuk diketahui masyarakat umum.

Faktor Pendukung dan Penghambat

a. Faktor personal

Faktor personal dilihat melalui komitmen dan keahlian asisten dalam menyelesaikan laporan. Berdasarkan hasil penelitian, komitmen dalam faktor personal dapat mendukung kinerja Keasistenan Utama III Ombudsman RI. Komitmen Keasistenan Utama III sudah berjalan dengan baik untuk penargetan dalam menyelesaikan laporan masyarakat.

b. Faktor tim

Faktor tim di Keasistenan Utama III Ombudsman RI sudah berjalan dengan baik, dan dapat mendukung kinerja Ombudsman RI dalam penyelesaian laporan masyarakat, dilihat melalui koordinasi, dan dukungan yang diberikan asisten kepada asisten yang lain. Koordinasi antar asisten di KU III Ombudsman RI sudah bagus dan cukup jelas, melalui koordinasi berjenjang. Dukungan yang diberikan oleh sesama asisten dan staff juga dapat mendukung penyelesaian tugas yaitu dengan saling membantu dan mendukung sesuai dengan tugasnya masing-masing. Setiap asisten dalam proses penyelesaian laporan masyarakat juga dikerjakan bersamasama dengan tim, sehingga kendala yang timbul dalam penyelesaian laporan tetap dicari solusinya dengan saling diskusi dan bertukar pikiran antar asisten, kepala dan staff Kesekretariatan Jendral.

c. Faktor sistem

Faktor sistem yang terdapat di Ombudsman RI dapat dilihat dari sistem kerja, fasilitas kerja, serta kultur kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang menjadi faktor pendukung dari faktor sistem adalah kultur kerja yang terdapat di Ombudsman RI. Kultur kerja yang terdapat di Ombudsman RI yaitu imparsiial dan kekeluargaan. Imparsial disini mengandung pengertian bahwa Ombudsman dalam

melaksanakan pekerjaannya harus berperilaku adil dan tidak memihak baik itu kepelapor maupun terlapor. Ombudsman dalam pelaksanaan tugasnya juga berlaku selayaknya keluarga, sehingga komunikasi yang terjalin baik itu kepala, asisten, staff kesekretariatan dapat lebih intens sehingga menciptakan sehingga koordinasi yang tercipta dapat lebih baik.

Sementara yang menjadi faktor penghambat adalah sangat kurangnya anggaran, sumber daya manusia, beban kerja yang tidak sesuai dengan jumlah asisten dan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan dalam melakukan melaksanakan pekerjaan sehingga berdampak kepada hasil kerja yang kurang maksimal. Sementara faktor penghambat dari eksternal adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap kewenangan Ombudsman Republik Indonesia.

KESIMPULAN

Kinerja Keasistenan Utama III Ombudsman RI dalam rangka penanganan maladministrasi di sektor perekonomian belum maksimal dilihat dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitasnya, dan akuntabilitas. Produktivitas belum maksimal karena penanganan maladministrasi oleh Keasistenan Utama III Ombudsman RI belum mampu mencapai tujuan yang diharapkan yang telah direncanakan disebabkan oleh kuantitas SDM dan anggaran yang terbatas. Kualitas layanan juga belum maksimal karena masih terdapatnya masyarakat yang belum puas dengan layanan yang diberikan oleh Keasistenan Utama III Ombudsman RI, terlihat dari masih ada beberapa laporan

masyarakat yang belum terselesaikan oleh Keasistenan Utama III Ombudsman RI.

Responsivitas Keasistenan Utama III Ombudsman RI sudah cukup maksimal dilihat dari Tindakan-tindakan pencegahan dan inisiatif dari keasistenan utama III terhadap isu-isu yang sedang berkembang yang berpotensi terjadi maladministrasi sehingga mampu mencegah terjadinya kerugian materil maupun imateril yang akan dirasakan oleh masyarakat. Responsibilitas Keasistenan Utama III Ombudsman RI sudah maksimal dilakukan. Kesimpulan dari indikator responsibilitas dalam penanganan maladministrasi yaitu dapat dikatakan baik, karena Ombudsman melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan.

Keasistenan Utama III Ombudsman RI juga sudah mampu bersifat akuntabel dan transparan kepada masyarakat luas maupun terkhusus kepada pelapor dengan upaya-upaya untuk yang menunjukkan keterbukaan informasi. Faktor pendorong kinerja Keasistenan Utama III Ombudsman RI adalah komitmen dalam faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim, dan kultur kerja dalam faktor sistem. Sedangkan faktor penghambatnya adalah dalam faktor personal yaitu keterbatasan asisten dalam menyelesaikan laporan, kurangnya anggaran dan kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung kinerja Keasistenan Utama III. Faktor kontekstual yaitu kurangnya pemahaman masyarakat akan tupoksi dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia.

Saran yang dapat diberikan adalah perlu adanya penambahan jumlah asisten disertai dengan pendampingan dan pelatihan rutin bagi semua asisten di Ombudsman RI agar kualitas sumber daya manusia di

Ombudsman menjadi mumpuni dan ahli dalam bidang pencegahan, penyelesaian laporan, pengawasan, serta agenda pelayanan publik lainnya, sehingga penanganan maladministrasi dapat berjalan maksimal. Kemudian penambahan sarana dan prasarana seperti, alat investigasi, dan fasilitas kerja yang lainnya, guna untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan sehingga mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Terakhir adalah perlu adanya peningkatan intensitas sosialisasi sampai kepada masyarakat agar seluruh masyarakat lebih memahami dan mengetahui keberadaan saluran pengaduan pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia sehingga penyelenggaraan pelayanan publik bebas dari tindakan maladministrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, M. (2017). Pengaruh Kompensasi, Kompetensi, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Cv. Xyz. *Jurnal Logika Universitas Swadaya Gunung Jati*, 4(2), 1876–2809.
- Ambarwati, A. (2019). Hubungan Karakteristik Individu, Budaya Organisasi, dan Organization Citizenship Behavior Dengan Kinerja Organisasi. *Journal of Applied Business Administration*, 3(1), 111–118. <https://doi.org/10.30871/jaba.v3i1.1289>.
- Andra, P., Sapitri, S., & Saputra, H. E. 2021. Ombudsman *Performance Representative Of Bengkulu Province* Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 1(1), 27–30.
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Goernance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hariani, D., & Irson Sitorus, T. Y. N. 2019. Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan 38 Administrasi Negara)*, 7(1), 32–46. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v7i01.34>
- Izzati, N. F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia. *SASI*, 26(2), 176. <https://doi.org/10.47268/sasi.v26i2.235>
- Nahrisah, E., & Imelda, S. (2019). Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dalam Kinerja Organisasi. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(3).
- Ridwan, M., & Mus'id, M. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi Sektor Publik (Studi Empiris Pada Dinas-Dinas Di Kota Jambi). *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 12(2), 222. <https://doi.org/10.35448/jrat.v12i2.6164>
- Rizal Al Hairi STAI Rakha Amuntai, M., Selatan, K., & STAI Rakha Amuntai, S. (2021). Budaya Organisasi dan Dampaknya Terhadap Lembaga Pendidikan. *Adiba: Journal of Education*, 1, 79–87.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suleman, S. 2018. Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima Di Kota Ternate. *Aristo*, 6(2), 262. <https://doi.org/10.24269/ars.v6i2.1023>
- Surya Randikha, R. 2022. *Ombudsman Sebut Selamatan Rp 28,6 Miliar Potensi Kerugian Masyarakat*. [Online] Tersedia:<https://www.republika.co.id/berita/r8ibo5485/network>. [10 Maret 2022]
- Wella Mastri Aidhila. (2022). Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau Dalam

Penanganan Keluhan Pelayanan Publik
Di Bidang Pendidikan Di Kota
Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Politik
Dan Sosial*, 3(2), 30–38.
<https://doi.org/10.46730/japs.v3i2.79>

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