

ANALISIS KINERJA OMBUDSMAN PROVINSI RIAU

Jesika Puteri¹, Nurmala Sari²

^{1,2,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030

E-mail: jesikaputeri@stia-lk-dumai.ac.id chikumalasari@gmail.com

KEYWORDS

Analisis, kinerja, organisasi, Ombudsman

ABSTRAK

Ombudsman merupakan suatu lembaga pengaduan masyarakat yang dibentuk guna mewujudkan “*Good Governance*” dan “*Clean Government*” pemerintah daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kinerja Ombudsman Provinsi Riau dalam rangka penyelesaian laporan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Indikator yang digunakan untuk menilai kinerja dalam penelitian ini adalah produktivitas, kualitas pelayanan, daya tanggap, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Selain itu juga dilihat dari pendukungnya faktor dan penghambat kinerja organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Riau belum maksimal dikarenakan penyelesaian laporan yang belum dimiliki masyarakat belum mencapai target. Faktor yang menghambat kinerja adalah kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dalam menyelesaikan laporan, tidak adanya mekanisme sistem kerja, kurangnya fasilitas dan infrastruktur, keterbatasan anggaran, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang keberadaannya Ombudsman di Provinsi Riau, serta kepemimpinan dan tim penggerak Ombudsman pertunjukan.

1. Latar Belakang

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yaitu salah satunya dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih. Guna menjamin hak untuk menyampaikan pengaduan, pemerintah telah membuat kebijakan yakni dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 40 ayat 1 menyatakan bahwa masyarakat berhak mengadakan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, serta menegaskan eksistensi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dan Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 6 UU Nomor 37 Tahun 2008, menyebutkan bahwa 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. Keberadaan Ombudsman ditujukan untuk menangani pelanggaran-pelanggaran yang berhubungan dengan pelayanan publik, yang dalam hal ini disebut tindakan maladministrasi. Maladministrasi merupakan perilaku ataupun perbuatan melawan hukum, melampaui kewenangan, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan dari wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dibentuk pada Oktober 2012 yang diharapkan dapat menjadi lembaga pengawas yang berperan aktif mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di wilayah Provinsi Riau. Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal, memberikan ruang yang memadai bagi pelibatan partisipasi masyarakat, karena partisipasi masyarakat menjadi syarat penting bagi jalannya proses demokratisasi di sebuah negara serta memberikan layanan prima yang

bebas dari maladministrasi. Bentuk-bentuk maladministrasi yang sering kita jumpai adalah penundaan berlatur, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang, 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. Lemahnya pengawasan dalam penyelenggaraan pemerintahan menyebabkan buruknya kinerja aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan public (Suryani et al., 2022). Fenomena ini membuat aparatur birokrat cenderung mengabaikan efektivitas dan juga efisiensi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang mengakibatkan buruknya kualitas dari pelayanan publik yang diberikan.

Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik, tugasnya yaitu menerima dan menyelesaikan laporan yang ada. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dari tahun 2019 sampai 2021 setiap tahunnya telah menerima dan menyelesaikan berbagai kasus laporan dari masyarakat. Adapun laporan yang telah diselesaikan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah seperti dijelaskan pada berikut ini :

Tabel 1.1 Hasil Tindak Lanjut Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat di Provinsi Riau Tahun 2019-2021

No	Tahun	Laporan yang masuk	Hasil Tindak Lanjut Laporan	
			Laporan yang selesai diproses	Laporan dalam Proses
1.	2019	200	193	7
2.	2020	188	185	3
3.	2021	163	120	43

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa dari tahun 2019 sampai tahun 2021 masih terdapat beberapa laporan yang belum bisa diselesaikan oleh Ombudsman. terselesaikannya laporan pengaduan masyarakat mengenai kasus dugaan maladministrasi pelayanan publik akan menjadi tolak ukur keberhasilan dan efektivitas keberadaan Ombudsman Provinsi Riau dalam

memberikan layanan pengaduan atau keluhan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik. Banyaknya laporan pengaduan yang masuk di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau terkait dugaan maladministrasi dalam periode tahun 2019-2021, menyatakan terdapat tiga substansi yang menduduki laporan tertinggi di Kota Pekanbaru, yaitu di bidang kepolisian, bidang pendidikan, dan bidang pertanahan.

2. Metodologi

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Penelitian deskriptif kualitatif lebih menekankan pada makna. Disini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor fenomena yang juga terkait dengan Analisis Kinerja Ombudsman Provinsi Riau. Dalam penelitian ini, informan penelitian diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* adalah metode yang informannya dipilih karena dianggap memiliki informasi yang berkaitan dengan penelitian. Adapun Teknik pengumpulan data yaitu melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Hasil dan Pembahasan

Menurut Armstrong dan Baron dalam (Azhari & Wahyudi, n.d.) 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 (puteri, n.d.) kinerja merupakan hasil kerjaitu sendiri, karena memberikan keterkaitan yang kuat terhadap tujuan-tujuan strategik organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi ekonomi.

Menurut (Yanti, 2021) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan yang mana untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.

Kinerja merupakan cara untuk memastikan bahwa pekerja individual atau tim tahu apa yang diharapkan dari mereka dan mereka tetap fokus pada kinerja efektif dengan memberikan perhatian pada

tujuan, ukuran, dan penilaian (Cascio, 2013) dalam (Oktavia, 2016)

Menurut Mahmudi (2015) dalam (puteri, n.d.), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ada 5 faktor yaitu:

- a. Faktor pribadi, yaitu yang meliputi diantaranya: pengetahuan, keterampilan kemampuan, kepercayaan diri, serta motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- b. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan semangat, arahan dan dukungan yang diberikan pemimpin kepada anggota lainnya.
- c. Faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap semua anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota lain.
- d. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan budaya kinerja dalam organisasi.
- e. Faktor situasional, meliputi: tekanan serta perubahan

Organisasi sebagai sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan erbagai pihak, dan tak terkecuali kepuasan bagi pemiliknnya. (Noreen Ferza, 2021)

Menurut Robins dalam (Sari et al., 2022) organisasi dipandang sebagaikumpulan entitas sosial yang secarasadar terkoordinasu dalam batasan-batasan yang relatif jelas serta secar bersama-sama dalam batas waktu tertentu dan terus menerus berupaya mencapai suatu sasaran. Ada beberapa unsur penting organisasi yaitu:

1. Kumpulan (antitas sosial)
2. Sistem
3. Koordinasi
4. Kerjasama
5. Tujuan/sasaran

Menurut Kochler dalam (Puryantini et al., 2017), organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasikan usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu, pandangan lain bahwa organisasi sebagai suatu kesatuan, yaitu sekelompok orang yang terlihat secara bersama-sama didalam hubungan yang formal untuk mencapai tujuan dan sasaran.

Menurut Subekhi dan Jahuar (2013:127) dalam (Erlianti, 2019), untuk mencapai maksud dan tujuan organisasi ada 4 fungsi yang sangat perlu

diperhatikan dalam organisasi yaitu :

1. Perencanaan,
2. Pengorganisasian,
3. Pengawasan,
4. Pelaporan

Menurut Subekhi dan jahuar (2013: 127) dalam (Nahrisah & Imelda, n.d.), ciri-ciri suatu organisasi adalah sebagai berikut :

- a. Lembaga sosial yang terdiri atas kumpulan orang dengan berbagai pola interaksi yang diterapkan
- b. Dikembangkan untuk mencapai tujuan
- c. Secara sadar dikoordinasikan dandengan sengaja disusun

kinerja organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upayamewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut (Kamil, 2015). Kinerja organisasi juga ditunjukkan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Didalam proses pelaksanaan aktivitas harus selalu dilakukan monitoring, penilaian, dan review atau peninjauan ulang terhadap kinerja sumber daya manusia Wibowo (2013:4) dalam (Mustofa & Erlangga, 2022)

Menurut Dwiyanto dalam (Harahap, 2020) terdapat 5 indikator untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu:

- a. Kualitas layanan, dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- b. Produktivitas, dengan mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.
- c. Responsivitas, dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas, menjelaskan/ mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
- e. Akuntabilitas, seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau

norma eksternal yang ada di masyarakat para stakeholder

Faktor Pendukung Kinerja

- a. Faktor personal
 Faktor personal dilihat melalui komitmen dan keahlian asisten dalam menyelesaikan laporan. Berdasarkan hasil penelitian, komitmen dalam faktor personal dapat mendukung kinerja Ombudsman Provinsi Riau yaitu Komitmen Ombudsman Provinsi Riau sudah berjalan dengan baik, dimana dalam menjaga komitmennya setiap tahun menandatangani akta integritas untuk penargetan dalam menyelesaikan laporan masyarakat.
- b. Faktor Kepemimpinan
 Faktor kepemimpinan sudah berjalan baik di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Dilihat dari motivasi, arahan dan pengambilan keputusan oleh Kepala Perwakilan. Motivasi yang diberikan Kepala Perwakilan kepada assistennya yaitu melalui pemberian apresiasi kepada asisten atas selesainya laporan yang mereka tangani, memberikan reward seperti pemberian insentif, refreasing, makan bersama, dan pelatihan jika asisten memiliki peforma kinerja yang baik. Kepala perwakilan juga memberikan arahan kepada assistennya melalui morning briefing dan mengadakan rapat gelar laporan. Pengambilan keputusan oleh kepala perwakilan juga mengedepankan keputusan bersama, dan dilakukan secara musyawarah.
- c. Faktor Tim
 Faktor tim di Ombudsman Provinsi Riau sudah berjalan dengan baik, dan dapat mendukung kinerja Ombudsman Provinsi Riau dalam penyelesaian laporan masyarakat, dilihat melalui koordinasi, dan dukungan yang diberikan asisten kepada asisten yang lain. Koordinasi antar asisten di Ombudsman sudah bagus dan cukup jelas, melalui koordinasi berjenjang. Dukungan yang diberikan oleh sesama asisten dan staff Ombudsman juga dapat mendukung penyelesaian tugas yaitu dengan saling membantu dan mendukung sesuai dengan tugasnya masing-masing.
- d. Faktor Sistem
 Faktor sistem pada Ombudsman Provinsi Riau dapat dilihat dari sistem kerja, fasilitas kerja, serta kultur kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang menjadi faktor pendukung dari faktor sistem adalah kultur kerja. Kultur kerja yang terdapat di Ombudsman Provinsi Riau yaitu imparisial 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.

Faktor Penghambat

- a. Faktor Personal
 Faktor personal dilihat melalui komitmen dan keahlian asisten dalam menyelesaikan laporan berdasarkan Sumberdaya Manusia Pada Ombudsman Republik Indonesia, namun hal itu hanya formalitas struktur. Pada kenyataannya Ombudsman Provinsi Riau memiliki masalah yaitu keterbatasan SDM yang dimiliki sehingga saling merangkap dalam penyelesaian Laporan masyarakat.
- b. Faktor Kontekstual
 Berdasarkan hasil penelitian faktor kontekstual dapat menghambat kinerja Ombudsman Provinsi Riau yang mana dapat dilihat dari pemahaman masyarakat akan tupoksi dan kewenangan Ombudsman Provinsi Riau dimana masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tupoksi dan kewenangannya Ombudsman terlihat dari banyaknya masyarakat yang datang untuk melapor, namun laporan yang diajukan diluar kewenangannya Ombudsman.

4. Kesimpulan

Dilihat dari kinerja Ombudsman Provinsi Riau dalam penyelesaian laporan belum maksimal jika dilihat dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitasnya, dan akuntabilitas. Produktivitas belum maksimal karena penyelesaian laporan oleh Ombudsman Provinsi Riau belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan disebabkan oleh kuantitas dan kualitas SDM yang terbatas. Kualitas layanan juga belum maksimal karena masih terdapatnya masyarakat yang belum puas dengan layanan yang diberikan oleh Ombudsman, terlihat dari masih banyaknya laporan masyarakat yang belum terselesaikan oleh Ombudsman Provinsi Riau. Responsivitas belum maksimal disebabkan minimnya keahlian dan pengalaman yang dimiliki asisten Ombudsman dalam menelaah, mengupas dan memberikan saran atau masukan secara mendalam terkait kepentingan dan kebutuhan dari kedua belah pihak, baik pelapor maupun terlapor. Responsibilitas Ombudsman Provinsi Riau belum maksimal karena Ombudsman bertugas untuk menyelesaikan laporan masyarakat, namun pada kenyataannya penyelesaian laporan masyarakat belum mencapai target yang di tetapkan.

Ombudsman Provinsi Riau juga belum mampu Nahrisah, E., & Imelda, S. (n.d.). *DIMENSI* bersifat akuntabel dan transparan hal ini disebabkan *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* tidak semua informasi dapat disebarluaskan kepada (OCB) *DALAM KINERJA ORGANISASI*. masyarakat umum. Faktor pendorong kinerja Noreen Ferza, V. A. (2021). *ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN SUKAJADI KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA DUMAI* (Vol. 3, Issue 1). <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/> Ombudsman Provinsi Riau adalah komitmen dalam faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim, dan kultur kerja dalam faktor sistem. Sedangkan faktor penghambatnya adalah keahlian dalam faktor personal yaitu keterbatasan asisten yang berpengalaman dalam menyelesaikan laporan, faktor sistem yaitu tidak diterapkannya sistem kerja, dan kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung kinerja Ombudsman. Faktor kontekstual yaitu kurangnya pemahaman masyarakat akan tupoksi dan kewenangan Ombudsman.

5. Daftar Pustaka

- Azhari, A. R., & Wahyudi, R. (n.d.). *Analisis Kinerja Perbankan Syariah di Indonesia : Studi Masa Pandemi Covid-19*.
[https://doi.org/10.21927/jesi.2020.10\(2\).96-102](https://doi.org/10.21927/jesi.2020.10(2).96-102)
- Erlianti, D. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KATA KUNCI* (Vol. 1, Issue 1). <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Harahap, H. F. (2020). Analisis Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Tapanuli Tengah. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(1), 34. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v4i1.87>
- Kamil, A. (2015). *INDUSTRI KREATIF INDONESIA: PENDEKATAN ANALISIS KINERJA INDUSTRI* (Vol. 10, Issue 2).
- Mustofa, S., & Erlangga, N. (2022). *ANALISIS TINGKAT MOTIVASI KERJA EKSTERNAL PADA PT. VADHANA INTERNASIONAL DUMAI* (Vol. 4, Issue 2). <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/>
- Nahrisah, E., & Imelda, S. (n.d.). *DIMENSI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DALAM KINERJA ORGANISASI*.
- Noreen Ferza, V. A. (2021). *ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN SUKAJADI KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA DUMAI* (Vol. 3, Issue 1). <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/>
- Oktavia, M. R. (2016). ANALISIS KINERJA KEUANGAN PEMERINTAH KABUPATEN MINAHASA SELATAN. *Jurnal EMBA*, 738(2), 738–747.
- Puryantini, N., Arfati, R., & Tjahjadi, B. (2017). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Organisasi Dimediasi Inovasi di Organisasi Penelitian Pemerintah. In *Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia* (Vol. 02, Issue 02).
- puteri, jesika. (n.d.). *kinerja p2tp2a dalam tindak kekerasan anak*.
- Sari, E., Erlianti, D., Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, S., & Kunci Asas Pelayanan Pelayanan Publik, K. (2022). *ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA SUNGAI CINGAM KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALIS ARTICLE HISTORY* (Vol. 4, Issue 1). <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/>
- Suryani, L., Sari, N., & Zia Ibhara, M. (2022). *ANALISIS TATA RUANG KANTOR PADA KANTOR KELURAHAN LAKSAMANA KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA DUMAI*. 4(2), 48–52. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3>
- Yanti, L. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan Aspek Kepribadian Diri. In *AKADEMIK Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* (Vol. 1, Issue 1).



Jurnal Administrasi Publik & Bisnis

Available online at: <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>

Vol. 5, No. 1, Maret 2023, pp. 39-44