

**EVALUASI LAYANAN PENGADUAN RESPON
CEPAT OMBUDSMAN (RCO) DI KANTOR
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Gelar Sarjana
Administrasi Publik**



Oleh :
Leony Arum Ayustikasari
2018020039

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS DR. SOETOMO
SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

**EVALUASI LAYANAN PENGADUAN RESPON
CEPAT OMBUDSMAN (RCO) DI KANTOR
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TIMUR**

Oleh :

Leony Arum Ayustikasari

2018020039

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS DR. SOETOMO
SURABAYA
2022**

Menyetujui

Pembimbing,

**Widyawati, S.Sos, M.Si
NIDN . 0708117104**

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

EVALUASI LAYANAN PENGADUAN RESPON CEPAT OMBUDSMAN (RCO) DI KANTOR OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR

Disusun Oleh :

Leony Arum Ayustikasari

2018020039

Telah dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Pada Tanggal 17
Februari 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Penguji I : Widyawati, S.Sos, M.Si

Penguji II : Sri Roekminiati, S.Sos, M.KP

Penguji III : Drs. Kristyan Dwijosusilo, M.KP

Surabaya, 19 Februari 2022

Universitas Dr. Soetomo

Fakultas Ilmu Administrasi

Dekan,

Prof. Dr. Sedarmayanti, M.Pd

NIDN . 0712115201

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis. sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul “Evaluasi Layanan Pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur”. Dalam penyelesaian penelitian dan penyusunan skripsi ini juga dibantu dan dikukung oleh beberapa pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

- 1) Dr. Siti Marwiyah, S.H., M.H, selaku Rektor Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo.
- 2) Prof. Dr. Sedarmayanti, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo.
- 3) Sri Roekminiati, S.Sos., M.KP, selaku Ketua Program studi Administrasi Publik.
- 4) Widyawati, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing.
- 5) Seluruh dosen pengampu dan karyawan program studi Administrasi Publik, Universitas Dr. Soetomo, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan membantu kemudahan dalam memberikan pelayanan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
- 6) Agus Muttaqin, S.H. selaku kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.

- 7) Silvi Rizki, S.H, selaku keasistenan pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.
- 8) Mertha Merlinda Yanuarty, S.S, selaku keasistenan Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.
- 9) Dan seluruh pegawai keasistenan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.
- 10) Orangtua penulis yang selalu memotivasi, mendoakan dan mendukung seluruh kegiatan penulis, serta memberikan kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
- 11) Kepada teman-teman angkatan 2018 yang menghibur penulis, membantu dalam penyusunan skripsi, memberikan dukungan saat data penulis sempat hilang dan memberikan semangat kepada penulis.
- 12) Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini

Dengan keberadaan mereka penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi dengan tepat waktu.

Semoga amal baik semua pihak menjadi amal jariyah, amal yang bermanfaat. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini mendapat balasan dari Allah SWT sebagai amal yang baik. Terimakasih.

Surabaya, 19 Februari 2022

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua dan penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Layanan Pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur” dengan tujuan untuk mengevaluasi layanan pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang telah dibuat pada tahun 2018. Pengambilan data penelitian dilakukan mulai dari tahun 2019 sebelum pandemi *Covid-19* hingga di tahun 2020 sampai 2021 yang masih terjadinya pandemi *Covid-19*. Lebih spesifik penelitian ini tujuan tersebut adalah :

(i) untuk mengevaluasi layanan Respon Cepat Ombudsman di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur; (ii) untuk mengetahui faktor penghambat dalam proses pengaduan Respon Cepat Ombudsman.

Berhubungan dengan tujuan diatas, maka teori yang digunakan dalam penelitian skripsi ini menggunakan evaluasi kebijakan publik menurut Brigman dan Davis yang dikemukakan dalam 4 indikator oleh Brigman dan Davis yang dikemukakan oleh Badjuri dan Yuwono. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang fokus penelitiannya berpacu pada input, proses, output, dan outcome. Jenis penelitian yang digunakan studi kasus, penelitian menyelidiki secara cermat dari suatu program, peristiwa, aktivitas, dan mengumpulkan informasi secara lengkap.

Penulis menyadari bahwa Skripsi Evaluasi Layanan Pengaduan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang penulis buat ini masih jauh dari kata sempurna, dari segi penyusunan, bahasa, maupun penulisan.

Semoga Skripsi ini, bisa menambah wawasan bagi para pembaca dan bisa bermanfaat bagi kita semua.

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN UJIAN..... | iii |
| PERNYATAAN ORIGINALITAS..... | iv |
| UCAPAN TERIMAKASIH..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| LAMPIRAN..... | xiii |
| ABSTRAK..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 11 |
| 2.2 Pelayanan Publik..... | 15 |
| 2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik..... | 15 |
| 2.2.2 Jenis Pelayanann Publik..... | 17 |
| 2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik..... | 18 |
| 2.2.4 Standar Pelayanan..... | 20 |
| 2.3 Evaluasi Kebijakan Publik..... | 21 |
| 2.3.1 Pengertian Evaluasi..... | 21 |
| 2.3.2 Evaluasi Kebijakan..... | 25 |
| 2.4 Pengaduan Layanan..... | 32 |
| 2.5 Ombudsman Republik Indonesia..... | 36 |

| | | |
|---------------------------------------|---|----|
| 2.5.1 | Layanan Masyarakat..... | 37 |
| 2.5.2 | Respon Cepat Ombudsman..... | 52 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 56 |
| 3.1 | Jenis Penelitian..... | 56 |
| 3.2 | Fokus Penelitian..... | 57 |
| 3.3 | Informan Penelitian..... | 59 |
| 3.4 | Prosedur Pengumpulan Data..... | 59 |
| 3.5 | Lokasi Penelitian..... | 61 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data..... | 61 |
| BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 64 |
| 4.1 | Gambaran Umum..... | 64 |
| 4.1.1 | Sejarah Ombudsman Ri Perwakilan Jawa Timur..... | 64 |
| 4.1.2 | Deskripsi Ombudsman Ri Perwakilan Jawa Timur..... | 65 |
| 4.2 | Hasil Penelitian..... | 77 |
| 4.2.1 | Evaluasi Respon Cepat Ombudsman..... | 77 |
| 4.2.2 | Faktor Pendukung Dan Penghambat..... | 93 |
| BAB V PENUTUP..... | | 95 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 95 |
| 5.2 | Saran..... | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 98 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu..... | 11 |
| Tabel 2.2 | Indikator Evaluasi Kebijakan..... | 29 |
| Tabel 2.3 | Kriteria Evaluasi..... | 30 |
| Tabel 3.1 | Indikator Evaluasi Kebijakan..... | 58 |
| Tabel 3.2 | Informan Penelitian..... | 59 |
| Tabel 4.1 | Perbandingan Standar Pelayanan LM dan RCO..... | 76 |
| Tabel 4.2 | Alokasi Anggaran dan Realisasi Anggaran..... | 84 |
| Tabel 4.3 | Total Pengaduan RCO Tahun 2019-2021..... | 88 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 4.1 | Peta Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur..... | 65 |
| Gambar 4.2 | Logo Ombudsman RI | 67 |
| Gambar 4.3 | Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. | 71 |
| Gambar 4.4 | Bagian Pelayanan..... | 78 |
| Gambar 4.5 | Pojok Membaca Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur..... | 79 |
| Gambar 4.6 | Wawancara Dengan Keasistenan Pencegahan..... | 85 |
| Gambar 4.7 | Wawancara Dengan Keasistenan PVL..... | 86 |

LAMPIRAN

- Lampiran 1 Anggaran Tahun 2019
- Lampiran 2 Anggaran Tahun 2020
- Lampiran 3 Anggaran Tahun 2021

ABSTRAK

Leony Arum Ayustikasari, 2018020039, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi – Universitas Dr. Soetomo, Februari 2022

Ombudsman merupakan badan pengawas pelayanan publik yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. RCO merupakan mekanisme penyelesaian laporan secara cepat terhadap laporan yang dinyatakan memenuhi kriteria seperti kondisi darurat, terancamnya keselamatan jiwa dan mengancam hak hidup. RCO digunakan untuk meningkatkan penanganan laporan dan penyelesaian laporan masyarakat secara cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi RCO dengan pengukuran evaluasi kebijakan publik. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan memperoleh data dari observasi lapangan, wawancara dengan informan penelitian, dan dokumentasi.

Hasil Penelitian ini merujuk pada RCO ditinjau dari evaluasi kebijakan publik yang ditinjau sebagai berikut: (i) input, sarana dan prasarana yang diberikan cukup nyaman, jumlah SDM dua tim PVL dan tim riksa, pelatihan seluruh anggota keasistenan dan pelatihan khusus tim pemeriksaan, tidak terdapat anggaran khusus dalam penanganan RCO; (ii) proses, penanganan RCO menerima hasil laporan, diverifikasi dan ditindaklanjuti; (iii) output, total jumlah laporan RCO dalam tahun 2019-2021 adalah 54 laporan, tindaklanjut dan jangka waktu penanganan sangat cepat, hasil/produk yang diberikan adalah menangani laporan dengan cepat sesuai SOP Peraturan Ombudsman; (iv) outcome, tim PVL mementingkan pengaduan RCO, tim pemeriksaan kesusahan dalam *multitasking* jika terjadi pemeriksaan secara bersamaan dan sedang berada diluar kota. Adapun faktor pendukung RCO, seperti : (i) Ombudsman Perwakilan Jatim membentuk *focal point* dengan substansi seluruh Pemda Jatim; (ii) komunikasi yang baik antara pihak pelapor dan terlapor. Adapun faktor penghambat RCO, seperti : (i) kurangnya SDM Ombudsman RI Perwakilan Jatim; (ii) pembatasan dalam kegiatan pencegahan, penerimaan laporan dan pemeriksaan laporan, (iii) substansi Pemda Jatim yang belum terhubung dengan Ombudsman RI Perwakilan Jatim. Ada beberapa rekomendasi penanganan RCO yaitu menambah sumber daya manusia di Ombudsman RI Perwakilan Jatim dan memperluas narahubung untuk mempercepat penanganan RCO.

Kata Kunci : Pengaduan Ombudsman, RCO, Pengukuran Evaluasi Kebijakan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan pelayanan publik tidak dapat dijauhkan dari kehidupan masyarakat, pelayanan publik juga dibutuhkan di berbagai kegiatan yang berupa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik selalu menjadi sorotan masyarakat, dimana sering terjadi pelanggaran-pelanggaran pelayanan yang tidak baik, lamban, berbelit-belit, dan lain-lain. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No.25 Tahun 2009). Penjelasan singkat pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam sebuah layanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan dari pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang menerima layanan. Dalam hal ini pemerintah memiliki tugas dan wewenang untuk melayani masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Dalam meningkatkan standar pelayanan publik, penyelenggara negara harus mengikut sertakan masyarakat dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman (pasal 20 UU No.25 Tahun 2009). Sebagai

penyelenggara negara harus mempunyai pencapaian tujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dapat dilihat jika pelayanan publik di Indonesia banyak yang belum memenuhi standar pelayanan yang baik. Pelayanan publik sendiri dapat dijadikan tolak ukur dalam keberhasilan pemerintah yang memberikan pelayanan sehingga kualitas dalam pelayanan publik bagi penyelenggara pelayanan publik harus senantiasa terus ditingkatkan. Pelayanan yang kurang optimal membuat masyarakat kurang mendapatkan pelayanan yang maksimal dan seringkali hak-hak mereka dilanggar oleh penyelenggara yang tidak bertanggung jawab.

Bentuk pelanggaran atau maladiminstrasi yang sering dijumpai adalah penundaan pelayanan secara berkala, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur yang telah ditetapkan, kelalaian, diskriminasi terhadap masyarakat, tidak profesional, lemahnya informasi, tindakan sewenang-wenang, dan lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak pelayanan publik yang telah diberikan oleh penyelenggara negara ini buruk. Yang seharusnya masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah, terbuka, informasi yang jelas dan sesuai. Pelanggaran-pelanggaran tersebut sering terjadi karena tidak adanya pengawasan yang kuat, bahkan pengawasan yang diberikan oleh instansi jarang menuai hasil yang optimal dalam memberikan pelayanan yang prima. Maka dari itu keberadaan lembaga pengawas eksternal dalam mengontrol dan mengawasi pelanggaran penyelenggara pelayanan negara sangat diperlukan, sehingga pemerintah membuat suatu Lembaga Negara yang bertugas mengawasi jalayannya penyelenggaraan pelayanan publik yang disebut lembaga Ombudsman Republik

Indonesia. Menurut Undang-Undang No. 37 Tahun 2008, menjelaskan tentang Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan suatu lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam 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 (UU No.37 Tahun 2008). Disimpulkan bahwa Ombudsman adalah suatu lembaga yang dibuat oleh pemerintah yang tujuannya untuk mengawasi jalannya pelayanan publik dan membantu menyelesaikan permasalahan penyelenggara negara yang melakukan pelanggaran. Ombudsman akan melayani jika ada masyarakat yang melapor, yang nantinya akan diproses dengan berbagai persyaratan dan tahap-tahap sesuai Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan, hingga pelapor dan terlapor mendapatkan solusi dari permasalahan yang ada. Arahan yang diberikan Ombudsman terhadap penyelenggara negara nantinya diharapkan untuk mampu mendorong penyelenggara negara mampu bertanggung jawab atas tugas dan memberikan layanan secara baik sesuai standar pelayanan yang ada. Pengaduan yang diajukan masyarakat ini tidak bersifat hukum sehingga Ombudsman Republik Indonesia menjalankan fungsi mediator yakni menjembatani

komunikasi antara pengadu dan pemberi pelayanan, membantu mencari jalan keluar atas gugatan pengaduan.

Seluruh pelayanan publik telah diawasi oleh Ombudsman Republik Indonesia yang dibagi per wilayah/provinsi dengan nama Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan. Salah satunya adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang merupakan lembaga Ombudsman daerah yang mendekatkan pelayanan pengaduan kepada masyarakat di seluruh wilayah Jawa Timur. Ombudsman RI Jawa Timur memiliki dua pengaduan yaitu Laporan Masyarakat dan Respon Cepat Ombudsman. Laporan Masyarakat merupakan laporan yang dimana harus memenuhi persyaratan formil dan materiil lalu jika terpenuhi dan termasuk wewenang Ombudsman akan ditindak lanjuti sesuai dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Peraturan Ombudsman). Sedangkan Respon Cepat Ombudsman merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat dengan cepat tentunya dengan memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh Ombudsman sesuai dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Peraturan Ombudsman). Dari dua pengaduan tersebut memiliki tujuan yang sama yaitu membantu masyarakat dalam maladministrasi yang terjadi di suatu instansi pelayanan publik.

Pencegahan terjadinya maladministrasi serta memberikan kesadaran bagi masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik yang baik, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur telah melakukan berbagai kegiatan penyebarluasan informasi mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sasaran dalam kegiatan tersebut adalah para penyelenggara pelayanan publik, masyarakat luas sebagai pengguna pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak mendapatkan pelayanan publik. Selain itu, sosialisasi juga ditujukan kepada LSM dan media massa sebagai pilar-pilar partisipan masyarakat yang membantu melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur juga telah melakukan Sosialisasi, kerjasama dan koordinasi dengan media cetak dan elektronik dalam rangka mendukung upaya penanganan laporan/pengaduan masyarakat dan pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun pada tahun 2020 dunia digemparkan dengan menyebarnya virus baru yang berbahaya, yakni (*SARS-CoV-2*) yang biasa disebut *Covid-19* (*Coronavirus Disease 2019*). *World Health Organization* (WHO) menyebarkan informasi untuk penduduk seluruh dunia, bahwa *Covid-19* disebut sebagai pandemi dan darurat kesehatan global yang menyebar sangat luas dan cepat di seluruh dunia (WHO, 2020). Sehingga pemerintah Indonesia memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau PSBB yang tercatat dalam Permenkes No. 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam

Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019*. Yang dilakukan pembatasan bagi seluruh masyarakat untuk berdiam diri dirumah selama dua minggu dan masyarakat dihibau untuk beraktivitas didalam rumah seperti bekerja dirumah, sekolah dirumah dengan sistem daring (*online*), dan lain-lain.

Salah satu aspek terdampaknya pandemi *Covid-19* selain kesehatan adalah terhambatnya pelayanan publik di Indonesia yang tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Dalam kondisi pandemi saat ini diperlukan inovasi pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi (*online*) sehingga penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan efektif. Sayangnya tidak semua penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan secara *online* dikarenakan banyak kaum awam yang buta akan internet, penanggung jawab penyelenggara negara juga perlu melakukan identifikasi produk layanan yang dapat diberikan secara *online* dan secara langsung sehingga masyarakat dapat tetap mengakses pelayanan dalam kondisi pandemi saat ini. Ombudsman RI Jawa Timur juga memberlakukan layanan pengaduan dengan sistem daring (*online*). Sebelum pandemi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur sudah memberlakukan layanan dengan sistem daring (*online*) guna mempermudah pendaftaran maupun pengumpulan data pelapor yang dari luar kota, yang jadi pembeda di masa pandemi *Covid-19* adalah dilakukan pembatasan dalam sistem pengaduan manual (langsung) maupun dalam penanganan.

Strategi penanganan laporan melalui Respon Cepat Ombudsman menjadi hal baru dalam menindaklanjuti laporan masyarakat yang cenderung kaku dan

memakan waktu yang lama. Sumber daya manusia (SDM) menjadi suatu kebutuhan dalam lembaga negara untuk memberikan pelayanan yang efektif terutama pada pengaduan dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman. Ombudsman sendiri memiliki jumlah sumber daya manusia sebanyak 15 anggota keasistenan yang terdiri dari : kepala perwakilan; kepala keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dan satu anggotanya; kepala keasistenan Pemeriksaan Laporan dan enam anggotanya; kepala keasistenan pencegahan dan satu anggotanya; dan empat bagian kesekretariatan. Pada tahun 2020 akibat semakin meningkatnya kasus pandemic *Covid-19* dan peneraman kenormalan baru (*new normal*) ombudsman menawarkan pembentukan narahubung (*focal point*) pada masing-masing instansi sesuai dengan kategori tertentu. Pemanfaatan narahubung diharapkan menjadi pintu koordinasi antara Ombudsman dan instansi penyelenggara dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Mekanisme Respon Cepat Ombudsman ini perlu adanya narahubung agar berjalan dengan efektif.

Secara umum kendala yang dialami oleh Kantor Perwakilan Jawa Timur dalam mekanisme Respon Cepat Ombudsman adalah keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia yang dimana dalam penanganan Respon Cepat Ombudsman memerlukan SDM yang banyak untuk menyelesaikan laporan. Dan masih banyak substansi-substansi Jawa Timur (kewenangan Ombudsman) yang menjadi narahubung. Kendala-kendala tersebut membuat kualitas penanganan Ombudsman menjadi kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan pengamatan penulis maka difokuskan pada evaluasi dalam pengerjaan penelitian ini untuk mengetahui hasil evaluasi mekanisme Respon

Cepat Ombudsman dalam tiga tahun terakhir. Maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Layanan Pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas yang telah dijelaskan pada penelitian diatas. Adapun permasalahan yang menyangkut pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO), yaitu:

- 1) Bagaimana Evaluasi layanan pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur?
- 2) Apa saja faktor penghambat dalam layanan pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) di Ombudsman RI Jawa Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu data atau informasi yang akan dihasilkan melalui penelitian. Tujuan penelitian ini mencakup beberapa informasi yang akan dicapai dalam penelitian, yang mengacu pada rumusan masalah. Tujuan dari permasalahan penelitian Layanan Pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dapat diketahui sebagai berikut :

- 1) Untuk mengevaluasi Respon Cepat Ombudsman (RCO) di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.

- 2) Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) di Ombudsman RI Jawa Timur

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan penggunaan hasil penelitian yang berupa informasi, alat, konsep faktor-faktor yang berpengaruh terhadap evaluasi dan peramalan terhadap kejadian yang dapat digunakan oleh program perencanaan, pengambilan keputusan atau perumusan kebijakan, masyarakat umum dan pengembangan ilmu pengetahuan.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis adalah manfaat yang dapat memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu pengetahuan yang ada relevansinya dengan bidang ilmu yang sedang dipelajari.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai proses pengaduan dan hasil evaluasi sebagai kajian pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menjadikan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktis adalah manfaat penelitian bagi dunia praktis di lapangan. Hasil dari penelitian ini dapat diharapkan mampu memberikan manfaat dalam bentuk sajian data dan informasi yang aktual bagi :

- a) Bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur mampu memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi berjalannya proses pengaduan dilingkungan masyarakat yang telah melakukan proses pengaduan.
- b) Bagi Universitas Dr. Soetomo mampu memberikan manfaat sebagai ilmu tambahan seperti bahan referensi kajian atau jurnal tambahan.
- c) Bagi Peneliti mampu menerapkan penelitian sesuai dengan materi pembelajaran, serta peneliti mampu memberikan manfaat sebagai bahan referensi kajian penelitian yang membahas ruang lingkup yang sama dengan penelitian yang akan peneliti selanjutnya melakukan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk menjadikan acuan peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian terdahulu selalu mencantumkan didalam penelitian sebagai perbandingan penelitian dengan penelitian yang telah ada sebelumnya.

Penelitian terdahulu ini memiliki fungsi yang dapat memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu dapat sebagai sumber inspirasi untuk membantu dalam pelaksanaan penelitian.

Berdasarkan dari penelitian yang dianggap relevan sebagai referensi membentuk dasar acuan penelitian antara lain :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul dan Tahun Penelitian | Fokus Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|---------------|---|--|--|--|
| 1. | Miftahudin | Evaluasi Kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Sistem Dan Tata Cara Penerimaan Peserta Didik Di Kota Semarang (Kasus Penerimaan Peserta Didik | Fokus penelitian ini untuk mengevaluasi kebijakan penerimaan peserta didik melalui seleksi khusus di SMP Negeri 10 Kota Semarang | Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data adalah observasi/pengamatan, dokumentasi, dan wawancara. Data yang sudah dikumpulkan akan disajikan dengan mereduksi data yang tidak | Pelaksanaan kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Sistem dan Tata Cara Penerimaan Peserta Didik di Kota Semarang kurang efektif karena terdapat pelaksanaan kebijakan yang tidak sesuai dengan harapan pembuatan kebijakan. |

| | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|
| | | Melalui Seleksi Khusus Smp Negeri 10 Kota Semarang) | | diperlukan dalam penelitian. Setelah itu dilakukan penarikan kesimpulan/verifikasi. | Pelaksanaan kebijakan cukup efisien karena usaha yang dilakukan pembuat dan pelaksana kebijakan Dampak positif yaitu sebagai pembelajaran pemerintah kota Semarang tentang pelaksanaan penerimaan peserta didik melalui seleksi khusus, sedangkan dampak negatif adanya protes keras dari sejumlah masyarakat yang termuat di berbagai media massa |
| 2. | -Tri Yanti Nur Irsan Sitorus, - -Dra. Dyah Hariani, M.M | Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penyelesaian Laporan Masyarakat | Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah belum maksimal dalam menyelesaikan laporan masyarakat, dengan demikian masi perlu adanya peningkatan kinerja dalam rangka penyelesaian tugas oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. | Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Informan dipilih secara purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu yang dimaksud adalah informan menguasai masalah, memiliki data dan dapat memberikan jawaban atas pertanyaan secara akurat. Subjek/informan dalam penelitian ini yaitu asisten Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, dan masyarakat yang melapor. Jenis data yang digunakan yaitu uraian kata-kata atau pernyataan-pernyataan, sumber data tertulis, foto, serta data statistik. | Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam rangka penyelesaian laporannya belum maksimal dilihat dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawabnya, dan akuntabilitasnya. Produktivitas belum maksimal karena penyelesaian laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah 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 RI Perwakilan Jawa Tengah. |
| 3. | Weri Syaputra | Manajemen Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Di Kota Pekanbaru | Konsep utama dari Manajemen Pelayanan Publik banyak dikemukakan oleh para ahli. Oleh karena itu beberapa pendapat dari para ahli diambil untuk mendefinisikan Manajemen Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan. A | Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik <i>purposive</i> sampling, yaitu dengan teknik menentukan informan berdasarkan karakteristik tertentu sesuai yang dikehendaki peneliti. Informan merupakan keseluruhan dari pada objek yang diteliti di mana karakteristiknya telah diketahui. Informan yang tentunya dapat memberikan data relevan berkaitan dengan permasalahan penelitian. | Di Kota Pekanbaru sendiri menurut Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau H.Ahmad Fitri, SE Republik Indonesia, bahwa Kota Pekanbaru masuk zona merah atau kategori tingkat kepatuhan rendah dalam urusan pelayanan publik berdasarkan penilaian yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia. Di buktikan juga dengan pengumuman pada saat penganugerahan predikat kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2015. Dari 40 kota di Indonesia yang dinilai, Kota Pekanbaru menduduki posisi ke 29 pelayanan terburuk. Buruknya pelayanan publik di Kota Pekanbaru itu memang dilihat dari hasil penelitian dan penilaian tentang tingkat kepatuhan pemerintah pusat dan daerah terhadap pemenuhan pelayanan publik. |

Sumber : Diolah penulis, 2022

Penelitian Pertama oleh Miftahudin tentang Evaluasi Kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Sistem Dan Tata Cara Penerimaan Peserta Didik Di Kota Semarang (Kasus Penerimaan Peserta Didik Melalui Seleksi Khusus Smp Negeri 10 Kota Semarang) Pelaksanaan kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Sistem dan Tata Cara Penerimaan Peserta Didik di Kota Semarang kurang efektif karena terdapat pelaksanaan kebijakan yang tidak sesuai dengan harapan pembuatan kebijakan. Pelaksanaan kebijakan cukup efisien karena usaha yang dilakukan pembuat dan pelaksana kebijakan Dampak positif yaitu sebagai pembelajaran pemerintah kota Semarang tentang pelaksanaan penerimaan peserta didik melalui seleksi khusus, sedangkan dampak negatif adanya protes keras dari sejumlah masyarakat yang termuat di berbagai media massa

Penelitian yang kedua oleh Tri Yanti Nur I. S., Dra. Dyah Hariani, M.M tentang Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penyelesaian Laporan Masyarakat mendeskripsikan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam rangka penyelesaian laporannya belum maksimal dilihat dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawabnya, dan akuntabilitas. Produktivitas belum maksimal karena penyelesaian laporan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah 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 telah diberikan oleh Ombudsman, terlihat dari masih terdapat

banyaknya laporan masyarakat yang belum terselesaikan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

Penelitian ketiga oleh Weri Syaputra tentang Manajemen Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Di Kota Pekanbaru menjelaskan jika Di Kota Pekanbaru sendiri menurut Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau H.Ahmad Fitri,SE Republik Indonesia, bahwa Kota Pekanbaru masuk zona merah atau kategori tingkat kepatuhan rendah dalam urusan pelayanan publik berdasarkan penilaian yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia. Di buktikan juga dengan pengumuman pada saat penganugerahan predikat kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2015. Dari 40 kota di Indonesia yang dinilai, Kota Pekanbaru menduduki posisi ke 29 pelayanan terburuk. Buruknya pelayanan publik di Kota Pekanbaru itu memang dilihat dari hasil penelitian dan penilaian tentang tingkat kepatuhan pemerintah pusat dan daerah terhadap pemenuhan pelayanan publik.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan tidak asing didalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pelayanan sering kali dijumpai di pelayanan pemerintahan maupun pelayanan swasta. Pelayanan juga tidak bisa dijauhkan dari masyarakat, karena pelayanan ini bertujuan untuk melayani penerima atau pengguna layanan dari penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan penerima atau pengguna pelayanan.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti memberi bantuan, menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani (Sinambela, 2010:3). Setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan, bahkan dikatakan bahwa pelayanan itu tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Sedangkan menurut Moenir, bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu, dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2000:26). Dari uraian beberapa definisi pelayanan menurut beberapa para ahli, pelayanan ini merupakan penyedia atau pemberi layanan kepada penerima/pengguna layanan.

Sedangkan kata publik berasal dari bahasa Inggris yakni “Public” yang berarti umum, dapat dijelaskan bahwa publik adalah seseorang atau beberapa orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi baik secara internal maupun eksternal (Frank Jefkins, 1994:71). Dapat diuraikan bahwa publik merupakan seseorang atau sejumlah orang/umum yang dalam kondisi tertentu, ditempat tertentu, diwaktu tertentu akan berkomunikasi dengan orang lain dengan perasaan, harapan dan sikap yang sama dengan kepentingan pribadi atau organisasi.

Dari pengertian pelayanan dan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebagai jasa pelayanan yang berbentuk barang publik ataupun jasa publik yang dapat dipertanggungjawabkan oleh penyelenggara negara dengan undang-undang yang telah dibuat. Menurut Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No.25 Tahun 2009). Pelayanan publik juga adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan/negara sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan (KEMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003).

Moenir menyatakan jika pelayanan publik adalah pelayanan umum, yang ia definisikan bahwa pelayanan umum merupakan suatu kegiatan yang sistem, prosedur dan metode tertentu yang memenuhi kebutuhan/kepentingan masyarakat umum (Moenir, 2005:26).

Uraian tersebut menjelaskan tentang pelayanan publik, yang merupakan pelayanan yang ditujukan untuk melayani seluruh masyarakat sesuai dengan peraturan dasar hukum yang telah disediakan bagi setiap warga negara, tidak memandang kaya maupun miskin semua harus dilayani dengan layak. Pelayanan publik ini telah disediakan pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

2.2.2 Jenis Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik ada berbagai jenis pelayanan yang telah diberikan, bukan hanya pelayanan dari pemerintah namun dari berbagai pihak

termasuk pihak swasta. Berdasar keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 jenis pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat, antara lain :

- a) Pelayanan administratif, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan pelayanan dengan berbagai bentuk dokumen resmi, seperti : status kewarganegaraan, sertifikat, rekomendasi, kepemilikan terhadap suatu barang, surat ijin dan sebagainya. Contohnya, Kartu Tanda Pendudukan atau KTP, akte kelahiran, akte kematian, dan sebagainya.
- b) Pelayanan barang, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan suatu bahan bentuk fisik yang didistribusikan dan penyimpanannya kepada masyarakat langsung yang dapat menghasilkan berbagai jenis dan bentuk barang. Contohnya, pelayanan tentang jaringan telepon, pelayanan terhadap penyediaan tenaga listrik, pelayanan terhadap penyediaan air bersih, dan sebagainya.
- c) Pelayanan jasa, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan sarana dan prasarana yang menghasilkan bentuk jasa. Contohnya, tugas di bidang pemeliharaan kesehatan, pendidikan, maupun penyelenggara transportasi umum, tukang pos, dan lain sebagainya.

2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam menjalankan tugas pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada penerima layanan sehingga penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi

asas-asas pelayanan publik. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sudah dijelaskan bahwa asas-asas pelayanan publik, sebagai berikut :

- 1) Kepentingan umum, yaitu penyelenggara pelayanan memberikan layanan kepada masyarakat yang tidak mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- 2) Kepastian Hukum, yaitu penyelenggara pelayanan memberikan jaminan untuk mewujudkan hak dan kewajiban dalam memberikan layanan.
- 3) Kesamaan hak, yaitu penyelenggara pelayanan yang tidak membedakan suku, ras, golongan, agama, gender maupun status ekonomi. Semua masyarakat memiliki hak dalam pemberian pelayanan.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu penyelenggara pelayanan dan masyarakat memiliki hak dan kewajiban yang sebanda.
- 5) Keprofesionalan, yaitu penyelenggara pelayanan memiliki kompetensi dalam memberikan layanan sesuai tugas masing-masing.
- 6) Partisipatif, yaitu penyelenggara pelayanan harus meningkatkan peran dan memperhatikan aspirasi dalam kebutuhan dan harapan dari masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan atau tidak mendiskriminasi, yaitu seluruh masyarakat penerima pelayanan berhak dalam memperoleh pelayanan publik yang adil dari penyelenggara negara.
- 8) Keterbukaan, yaitu penerima pelayanan dapat mendapatkan informasi mengenai pelayanan dengan mudah dari penyelenggara pelayanan.

- 9) Akuntabilitas, yaitu penyelenggara pelayanan dapat mempertanggungjawabkan tugasnya dengan ketentuan dasar hukum yang telah ditetapkan.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus kepada kelompok rentan, yaitu penyelenggara pelayanan memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada kelompok rentan.
- 11) Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian jenis pelayanan yang dilakukan dengan tepat waktu dengan sesuai standar pelayanan.
- 12) Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, yaitu memberikan pelayanan dengan cepat, mudah dipahami, dan mudah dijangkau sesuai dengan dasar hukum.

2.2.4 Standar Pelayanan

Sebelum memulai dalam memberikan layanan, penyelenggara layanan harus terlebih dahulu mempelajari standar pelayanan yang telah ada sebelumnya. Standar pelayanan merupakan tolak ukur sebagai pedoman penyelenggaraan negara dan sebagai acuan dalam penilaian kualitas pelayanan sebagai bentuk kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan menjadi salah satu contoh dalam menyusun rancangan standar pelayanan yang selanjutnya (UU No.25 Tahun 2009). Dalam Undang-undang No.25 Tahun 2008 terdapat komponen standar pelayanan sebagai berikut :

- a) Dasar Hukum yang merupakan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- b) Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi saat pengurusan dalam pelayanan.
- c) Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- d) Jangka waktu penyelesaian merupakan batas waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e) Biaya/tariff dikenakan kepada penerima layanan dalam pengurusan data yang besarnya ditetapkan berdasar kesepakatan antara penyelenggara negara dan masyarakat sebagai penerima.
- f) Produk pelayanan merupakan hasil dari pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Diharapkan dengan dibuatkannya undang-undang tentang standar pelayanan publik dapat sebagai pedoman pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan proses yang mampu memuaskan masyarakat, serta tidak menyulitkan masyarakat.

Analisis oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry menjelaskan tentang “Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* (akronimnya *SERVQUAL*)” yang diciptakan sebagai suatu metode deskriptif guna menggambarkan tentang tingkat kepuasan terhadap pelanggan. Kualitas layanan, berdasarkan asumsi mereka adalah perbandingan antara Harapan atau *Expectation*. Pengguna layanan dengan Kinerja (*Performance*) penyelenggara layanan. Mereka

mengutip pendapat Lewis and Booms 1983, yang menyatakan bahwa *Service quality* (kualitas layanan) adalah tolak ukur perbandingan baik tidaknya suatu layanan dan cocok tidaknya dalam memberikan layanan dengan impian pelanggan. Penyelenggara kualitas layanan berarti melaksanakan kompromi dengan impian pelanggan melalui tata cara yang sistematis dan konsisten.

Dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dikutip oleh Pasolong (2011:135), sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* (bukti langsung) merupakan fasilitas bukti fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan dalam melakukan layanan yang telah dijanjikan secara andal, akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness* (tanggapan) merupakan kesediaan dalam membantu dan memberikan layanan yang cepat kepada masyarakat sebagai penerima/pengguna layanan dengan memberikan informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan penyelenggara pelayanan publik untuk menyampaikan kepercayaan masyarakat sebagai penerima/pengguna layanan dan kepercayaan diri.
- 5) *Empathy* (empati) merupakan memberikan perhatian terhadap masyarakat yang penerima layanan.

Dalam tolak ukur kualitas pelayanan publik, kualitas pelayanan sangat diperlukan diseluruh tempat instansi pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara efisien dan efektif dalam kualitas pelayanan termasuk

kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dikutip oleh Pasolong (2011).

2.3 Evaluasi Kebijakan Publik

2.3.1 Pengertian Evaluasi

Evaluasi secara harfiah, berasal dari bahasa Inggris *evaluation* yang artinya suatu penilaian atau penafsiran. Evaluasi merupakan penilaian terhadap data-data yang terkumpulkan. Pengertian lain dari evaluasi adalah suatu kegiatan atau proses untuk menentukan nilai-nilai, kriteria atau tindakan. Evaluasi juga merupakan pengumpulan data dengan pengukuran dan penilaian. Pengukuran adalah membandingkan suatu hasil dengan standar yang sudah ditetapkan. Artinya, pengukuran ini merupakan suatu kegiatan atau proses untuk menentukan kuantitas sesuatu kegiatan. Sedangkan, penilaian adalah suatu proses dalam mengambil keputusan dengan menggunakan segala informasi yang diperoleh melalui hasil pengukuran.

Evaluasi mempunyai definisi yang beragam, menurut William N. Dunn, mengemukakan bahwa evaluasi merupakan secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi merupakan tempat untuk mencari informasi mengenai nilai maupun manfaat hasil kebijakan.

Menurut Cronbach dan Suppes (1969). Definisi evaluasi adalah proses penentuan nilai atau efektivitas suatu kegiatan untuk tujuan pembuatan keputusan. Sedangkan menurut *A Joint Committee on Standard for Evaluation*, evaluasi adalah suatu proses pemeriksaan (penyelidikan) yang sistematis tentang manfaat atau kegunaan dari sesuatu berdasarkan pada suatu standar atau kriteria tertentu.

Dapat diuraikan bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan untuk memberikan penilaian dan pengukuran data dengan tujuan untuk mendapatkan data yang telah terkumpulkan.

Sedangkan menurut Sudjana (2006:48) terdapat beberapa tujuan evaluasi, sebagai berikut :

- a) Memberikan masukan bagi perencanaan program;
- b) Menyajikan masukan bagi pengambil keputusan yang berkaitan dengan tindak lanjut, perluasan atau penghentian program;
- c) Memberikan masukan bagi pengambil keputusan tentang modifikasi atau perbaikan program;
- d) Memberikan masukan yang berkenaan dengan faktor pendukung dan penghambat program;
- e) Memberikan masukan untuk kegiatan motivasi dan pembinaan (pengawasan, supervisi, dan monitoring) bagi penyelenggara, pengelola dan pelaksana program.

Sedangkan William N. Dunn (2003:609) menyebutkan bahwa evaluasi bertujuan untuk :

- a) Memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu, seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan public;
- b) Memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target,
- c) Memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi.

2.3.2 Evaluasi Kebijakan

A. Pengertian Evaluasi Kebijakan

Menurut Lester dan Stewart yang dikutip oleh Leo Agustino mengemukakan evaluasi ini ditujukan untuk melihat sebagian kegagalan dari suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan telah dirumuskan dan dilaksanakan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan (dikutip oleh Leo, 2006:186). Evaluasi kebijakan merupakan tolak ukur dalam keberhasilan dan kegagalan terhadap suatu kebijakan publik. Untuk mengetahui sejauh mana pencapaian suatu kebijakan dan sebab-sebab kegagalan suatu kebijakan dilakukan evaluasi. Dalam bahasa yang lebih singkat evaluasi ini merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menilai “manfaat” dari suatu kebijakan (Winarno, 2012). Disimpulkan bahwa proses evaluasi kebijakan publik ini dilakukan secara menyeluruh dalam mengevaluasi dan menilai suatu proses kebijakan.

B. Fungsi Evaluasi Kebijakan

Dalam evaluasi kebijakan, evaluasi memiliki beberapa fungsi dan tujuan oleh Wibawa dalam Nugroho (2009), evaluasi kebijakan publik ini memiliki empat fungsi, sebagai berikut :

- a) Melalui evaluasi dapat mengetahui realita dalam pelaksanaan suatu program dan mampu dibuat pada suatu generalisasi tentang bentuk hubungan antar dimensi realita yang diamati. Evaluator mampu mengidentifikasi suatu masalah, kondisi, dan faktor yang mendukung dalam keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan.
- b) Melalui evaluasi juga mampu mengetahui bahwa tindakan apa yang harus dilakukan oleh para pelaku, baik birokrasi maupun pelaku yang lain, sesuai dengan standar prosedur yang ditetapkan oleh suatu kebijakan.
- c) Melalui evaluasi mampu mengetahui jika output benar-benar sampai ke kelompok sasaran suatu kebijakan, atau justru malah terjadi kebocoran atau penyimpangan dalam suatu kebijakan.
- d) Evaluasi dapat diketahui dari suatu akibat sosial ekonomi dari kebijakan tersebut.

C. Pendekatan Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan publik memiliki beragam pendekatan yang berbeda, tergantung dari tujuan dari evaluasi kebijakan publik. Menurut William Dunn ada tiga pendekatan evaluasi sebagai berikut :

a) Evaluasi Semu

Evaluasi semu merupakan suatu pendekatan yang menggunakan metode deskriptif yang menghasilkan informasi benar (*valid*) mengenai hasil suatu kebijakan, tanpa ada usaha dalam menanyakan manfaat atau nilai dari hasil-hasil tersebut terhadap individu.

b) Evaluasi Formal

Evaluasi formal merupakan suatu pendekatan yang menggunakan metode deskriptif yang menghasilkan informasi yang benar (*valid*) mengenai hasil-hasil kebijakan, akan tetapi untuk mengevaluasi informasi tersebut didasari oleh tujuan program suatu kebijakan yang telah diberitahukan secara formal oleh pembuat kebijakan dan administrator program.

c) Evaluasi Keputusan

Evaluasi keputusan merupakan pendekatan yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan dan benar (*valid*) mengenai hasil-hasil kebijakan yang secara eksplisit yang dinilai oleh berbagai macam.

D. Pengukuran dan Kriteria Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan publik dapat diukur secara umum yang mengacu empat indikator evaluasi kebijakan publik oleh Bridgman & Davis (1970:2000), yaitu:

1) Indikator Input

Indikator input yang merupakan indikator yang memfokuskan penilaian terhadap sumber daya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Indikator *Input* meliputi jumlah sumber daya manusia, uang atau infrastruktur pendukung lainnya yang berkaitan dengan kebijakan publik tersebut.

2) Indikator Proses

Indikator Proses yang merupakan indikator yang memfokuskan penilaian terhadap sebuah kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Indikator *process* meliputi aspek efektivitas dan efisiensi dari metode atau cara yang dipakai untuk melaksanakan kebijakan publik tertentu.

3) Indikator Output (hasil)

Indikator output (hasil) merupakan indikator yang memfokuskan penilaian terhadap hasil atau produk yang dapat dihasilkan dari sistem atau proses kebijakan publik. Misalnya, ada sekitar 150 orang yang telah mengikuti program tersebut.

4) Indikator Outcomes (dampak)

Indikator Outcome (dampak) merupakan indikator yang memfokuskan dampak yang diterima oleh masyarakat mulai dari dampak negatif maupun dampak positif dan pihak yang terkena dampak kebijakan.

Dalam indikator pengukuran evaluasi kebijakan publik ini digunakan untuk mengukur keberhasilan dalam mengevaluasi suatu kebijakan publik.

Untuk memudahkan tentang pengukuran evaluasi kebijakan Badjuri & Yuwono (2002:141) yang disajikan dalam tabel indikator evaluasi kebijakan sebagai berikut:

Tabel 2.2 Indikator Evaluasi Kebijakan

| Indikator | Fokus Penelitian |
|------------------|--|
| Input | a) Apakah sumber daya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan? b) Berapakah SDM (sumber daya), uang atau infrastruktur pendukung lain yang diperlukan? |
| Proses | a) Bagaimanakah sebuah kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat? b) Bagaimanakah efektivitas dan efisiensi dari metode / cara yang dipakai untuk melaksanakan kebijakan publik tersebut? |
| Outputs | a) Apakah hasil atau produk yang dihasilkan sebuah kebijakan publik ? b) Berapa orang yang berhasil mengikuti program / kebijakan tersebut? |
| Outcomes | a) Apakah dampak yang diterima oleh masyarakat luas atau pihak yang terkena kebijakan? b) Berapa banyak dampak positif yang dihasilkan? c) Adakah dampak negatifnya? seberapa seriuskah? |

Sumber : Badjuri & Yuwono (2002:141)

Dalam tahapan pelaksanaan kriteria evaluasi kebijakan, tahapan ini menggunakan pengembangan beberapa indikator untuk sebagai pedoman ataupun arahan bagi evaluator. Kriteria-kriteria yang telah ditetapkan akan menjadi tolak ukur dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu kebijakan publik. Nugroho (2009) menjelaskan bahwa evaluasi memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya dalam kinerja kebijakan. Seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. William N. Dunn (2003) mengemukakan beberapa kriteria-kriteria evaluasi kebijakan, kriteria rekomendasi kebijakan tersebut sebagai berikut:

Tabel 2.3 Kriteria Evaluasi

| Tipe Kriteria | Pertanyaan |
|----------------------|---|
| Efektifitas | Apakah hasil yang diinginkan telah dicapai? |
| Efisiensi | Seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan? |
| Kecukupan | Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah? |
| Perataan | Apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda? |
| Responsivitas | Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu? |
| Ketepatan | Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai? |

Sumber : William N. Dunn (2003)

Kriteria-kriteria di atas merupakan tolak ukur atau indikator dari evaluasi kebijakan publik. Untuk lebih jelasnya setiap indikator tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Efektivitas merupakan suatu organisasi akan dapat mendapatkan hasil yang diharapkan. Pengertian tersebut dapat disimpulkan adanya pencapaian tujuan yang besar dari organisasi, maka makin besar pula hasil yang akan dicapai dari tujuan tersebut.
- 2) Efisiensi (*efficiency* berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter. Efisiensi biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya per unit produk atau layanan. Kebijakan yang mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisien (William N. Dunn, 2003:430).

- 3) Kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kecukupan dapat mengukur atau memprediksi yang dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi (William N. Dunn, 2003:430).
- 4) Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti “keadilan” yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil di distribusikan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila biaya manfaat merata. Kunci dari perataan yaitu keadilan atau kewajaran (William N. Dunn, 2003:430).
- 5) Responsivitas (*responsiveness*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Suatu keberhasilan kebijakan dapat dilihat melalui tanggapan masyarakat yang menanggapi pelaksanaan setelah terlebih dahulu memprediksi pengaruh yang akan terjadi jika suatu kebijakan akan dilaksanakan, juga tanggapan masyarakat setelah dampak kebijakan sudah mulai dapat dirasakan dalam bentuk yang positif berupa dukungan ataupun wujud yang negatif berupa penolakan (William N. Dunn, 2003:430).

- 6) Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut.

Evaluasi kebijakan dimaksudkan untuk memberikan rekomendasi kepada pemerintah selaku pembuat kebijakan tentang tindakan apa yang perlu diambil terhadap kebijakan yang dievaluasi. Evaluator kebijakan juga harus mengetahui aspek-aspek apa yang perlu dikajinya secara jelas. Untuk mengetahui sumber-sumber informasi yang perlu dilakukan untuk memperoleh data yang valid. Selain mengetahui teknik analisis yang tepat untuk melakukan evaluasi.

Dalam penelitian ini, Ombudsman selaku pembuat kebijakan tentang Respon Cepat Ombudsman dapat berjalan sesuai harapan. Maka dari itu evaluasi diperlukan untuk mengetahui penyebab dari kegagalan dan proses pembuatan kebijakan, proses implementasi, konsekuensi kebijakan, dan efektivitas dampak kebijakan.

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan teori evaluasi kebijakan menurut Brigman dan Davis (130:2000) yang dijelaskan oleh Badjuri dan Yuwono (2002:141) sebagai parameter dalam penelitian ini.

2.4 Pengaduan Layanan

Pengaduan merupakan suatu pernyataan secara lisan atau tertulis dengan adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan (Anwar, 2000). Pengaduan masyarakat sendiri merupakan aduan masyarakat kepada penyelenggaraan pelayanan publik yang melakukan

penyimpangan. Dalam ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan menyebabkan masyarakat mengadukan atas keluhan yang mereka alami. Yang dapat disimpulkan bahwa pengaduan merupakan masukan positif yang bersifat konstruktif untuk membuat kegiatan suatu sistem pelayanan yang di selenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik semakin baik. Meskipun banyak penyelenggara pelayanan publik yang telah menanggapi pengaduan sebagai hal positif, namun tidak dapat diketahui bila masih banyak terdapat penyelenggara pelayanan publik yang menanggapi hal tersebut sebagai ancaman bagi keberlangsungan suatu sistem pelayanan mereka.

Dalam menyampaikan keluhannya dalam menerima layanan, masyarakat memiliki beberapa pilihan dalam melakukan pengaduan, tergantung dari masyarakat atau pihak terkait yang akan melakukan pengaduan kepada suatu pelayanan atau penyelenggara pelayanan publik yang diadukan. Media apapun yang dipilih intinya pengaduan tersebut bermaksud untuk memberi masukan kepada suatu pelayanan atau penyelenggara pelayanan publik dari masyarakat yang kurang puas akan pelayanan yang masyarakat terima. Saluran penyampaian keluhan dan tuntutan biaya biasanya dilakukan melalui tiga jalur yang dikemukakan oleh Best dan Sigh dalam Suryadi: 2010, yaitu:

- 1) Secara Langsung

Dimana masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan yang kurang efektif dan efisien ataupun masyarakat yang merasa kurang puas terhadap suatu pelayanan publik. Penyampaian secara langsung ini akan dilakukan atas suatu pelayanan publik yang penanganan perbaikannya dapat

dilakukan saat itu juga, dan keluhan masyarakat akan langsung diterima oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.

2) Melalui Media Massa

Jika terdapat masyarakat yang tidak puas, namun kesulitan untuk bertemu langsung dengan penyelenggara pelayanan publik, maka akan dilakukan perbaikan secara *online* atau melalui media masa yang telah disediakan oleh suatu pelayanan dan penyelenggara pelayanan publik.

3) Melalui Pihak Ketiga

Dimana disetiap individu atau lembaga diluar masyarakat yang tidak merasakan langsung ketidakpuasan. Pihak ketiga ini juga memiliki efek yang sangat kuat terhadap suatu pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik yang menjadi sasaran keluhan masyarakat.

Pengaduan memiliki beberapa elemen-elemen yang dikemukakan oleh BAPPENAS sebagai berikut (BAPPENAS, 2010) :

- 1) Sumber atau Asal Pengaduan berasal dari masyarakat yang secara individu maupun kelompok.
- 2) Isi Pengaduan merupakan permasalahan yang diadukan pihak pengadu.
- 3) Unit Penanganan Pengaduan merupakan tempat satuan yang disediakan oleh suatu pelayanan untuk mengelola dan menangani pengaduan yang berasal dari manapun dan melalui saluran manapun.
- 4) Respon Pengaduan merupakan tanggapan yang dihasilkan oleh unit penanganan pengaduan di masing-masing suatu pelayanan dengan berbagai macam pengaduan.

- 5) Umpan balik merupakan penilaian pelapor atas tanggapan atau jawaban dari suatu pelayanan mengenai permasalahan yang mereka ajukan.
- 6) Laporan penanganan pengaduan merupakan tim dari penanganan pengaduan akan membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pelaporan yang masuk dan termasuk umpan balik dari pihak yang pelapor.

Pengaduan muncul dikarenakan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, antara harapan dan kenyataan atas pelayanan yang masyarakat terima tidak sesuai. Maka dari itu dalam pelaporan ini menjadi suatu tantangan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

Pengaduan merupakan bentuk timbal balik dari masyarakat yang berisi kritikan untuk suatu pelayanan, sehingga suatu pelayanan tersebut harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dimana pengaduan atau keluhan tersebut menjadi masukan penting bagi penyelenggara pelayanan publik di suatu pelayanan. Adanya pengaduan ini suatu pelayanan mampu mengetahui kesalahan dalam memberikan atau menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Maka dengan mengetahui kesalahan itu suatu pelayanan mampu terdorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Manfaat atau keuntungan bagi suatu penyelenggara pelayanan publik yang mendapatkan keluhan pengaduan (Hariani, 2008:151), sebagai berikut :

- a) Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan;

- b) Sebagai alat introspeksi bagi organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan;
- c) Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya;
- d) Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan;
- e) Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan; dan
- f) Penanganan komplain yang benar dan berhasil bila meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.5 Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur

Dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman merupakan suatu lembaga negara yang memiliki kewenangan dalam 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 (UU No.37 Tahun 2008). Ombudsman merupakan lembaga negara yang dibentuk untuk menghadapi penyalahgunaan kekuasaan oleh penyelenggara pelayanan publik, membantu menyelesaikan

permasalahan penyelenggara pelayanan publik yang melakukan pelanggaran agar mampu bekerja secara efisien dan adil, dan juga untuk mendorong penyelenggara pelayanan publik dapat bertanggungjawab atas tugasnya serta memberikan pelayanan secara baik.

Sama dengan Ombudsman RI, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dibentuk untuk bertugas untuk menjembatani antara masyarakat dengan penyelenggara negara, karena adanya ketimpangan kekuasaan antara masyarakat dengan penyelenggara negara. Misalkan terjadinya permasalahan masyarakat bisa mengadakan langsung ke instansi terlebih dahulu, jika tidak adanya perubahan masyarakat bisa langsung lapor ke Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur yang nantinya Ombudsman akan hadir menjadi jembatan antara pelapor dengan penyelenggara pelayanan dalam penanganan pelayanan publik yang melakukan kesalahan. Ombudsman termasuk lembaga independen diluar kementerian. Ombudsman menerima pengaduan harus **imparsial** dari kedua belah pihak dari pelapor lalu instansi yang dilaporkan. Dalam menjembatani hal tersebut untuk menyelesaikan pengaduan dicari “solusinya seperti apa?”. Ombudsman memiliki dua pengaduan, yaitu pengaduan Laporan Masyarakat atau LM (umum) dan Respon Cepat Ombudsman (RCO) yang masing-masing memiliki perbedaan dalam pengaduannya.

2.5.1 Layanan Masyarakat

Pengaduan Laporan Masyarakat atau LM (umum) merupakan laporan yang dimana harus memenuhi persyaratan formil dan materiil lalu jika

terpenuhi dan termasuk wewenang Ombudsman akan ditindak lanjuti sesuai dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Peraturan Ombudsman). Adapun alur atau proses jalannya pengaduan Laporan Masyarakat atau LM (umum), sebagai berikut :

A. Pendaftaran

Sebelum melakukan pengaduan, masyarakat harus melakukan pendaftaran. Ombudsman menyediakan beberapa metode pendaftaran, sebagai berikut :

- 1) Website Ombudsman RI : <http://ombudsman.go.id> yang nantinya masyarakat akan mengisi formulir secara online;
- 2) *Whatsapp* : 08111263737 dan telepon : (031) 99443737;
- 3) *E-mail* : jatim@ombudsman.go.id ;
- 4) Surat ;
- 5) Datang langsung ke Kantor Ombudsman Perwakilan Jawa Timur

Masyarakat yang telah melakukan pendaftaran dengan beberapa metode diatas, masyarakat harus menyertakan nama lengkap; tempat dan tanggal lahir; status perkawinan; pekerjaan; dan alamat lengkap pelapor. Jika pendataan sudah sesuai nantinya Ombudsman akan memilih dalam penerimaan dan verifikasi laporan yang sesuai atau tidaknya kewenangan dari Ombudsman RI Jawa Timur.

B. Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Laporan yang masuk nanti akan diterima oleh tim PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan) yang dibagi menjadi dua verifikasi yaitu verifikasi formil dan verifikasi materiil. Verifikasi formil merupakan syarat laporan yang berupa kelengkapan data, sedangkan verifikasi materiil merupakan Verifikasi syarat materiil merupakan syarat laporan yang diidentifikasi dengan membaca kronologi pelapor.

1) Syarat Administratif (Formil)

Syarat Formil dalam verifikasi laporan yang harus dilengkapi sesuai dengan pasal 4 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan (PO No. 48 Tahun 2020), sebagai berikut :

- a) Fotokopi identitas diri pelapor (KTP/Paspor/SIM)
- b) Uraian kronologi peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan, meliputi :
 - Rincian kejadian atau peristiwa (dimana dan kapan)
 - Petugas atau pejabat penyelenggara layanan yang terkait peristiwa?
 - Upaya apa saja yang sudah anda lakukan dalam kurun waktu 2 tahun terakhir?
 - Harapan Anda dengan menuampaikan laporan/pengaduan kepada Ombudsman RI?

- c) Surat Kuasa Asli serta fotokopi identitas pemberi dan penerima kuasa apabila pelapor bukan korban langsung. Seperti : Kuasa Hukum, Kelompok Masyarakat, Anggota Keluarga, dll.
- d) Dokumen yang menunjukkan legalitas apabila Anda mengatasnamakan LSM, Badan Hukum, Yayasan dan lain sebagainya. Misalnya, Akta Pendirian, Surat Keputusan, AD/ART, atau lainnya.
- e) Informasi lengkap dan nomor telepon yang dapat dihubungi, serta e-mail (bila ada).

Contoh : nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor serta dilengkapi dengan fotokopi atau nomor kartu identitas yang terkonfirmasi dengan data kependudukan
- f) Pernyataan permintaan kerahasiaan identitas pelapor jika dikehendaki.
- g) Bukti-bukti, dokumen atau foto terkait peristiwa yang dilaporkan.
- h) Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci;
- i) Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya; dan

- j) Peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

Untuk mengetahui hal tersebut, Ombudsman akan memberitahukan pelapor secara tertulis, sehingga pelapor dapat melengkapi syarat formil tersebut agar segera ditindaklanjuti oleh Ombudsman. Pelapor akan diberi batas waktu dalam pengumpulan data syarat formil (yang kurang) dengan waktu paling lambat 30 hari sejak pemberitahuan tertulis. Jika pelapor tidak segera melengkapi dan menyampaikannya kepada Ombudsman, maka laporan dimaksud tidak akan ditindaklanjuti dan pelapor dianggap telah mencabut berkas laporan tersebut. Begitu dengan informasi diri yang tidak menyertakan nama, alamat dan nomor telepon yang jelas Ombudsman menganggap laporan tersebut termasuk “surat kaleng” dan laporan tersebut akan di tutup karena tidak memenuhi persyaratan formil.

2) Syarat Substantif (Materiil)

Penjelasan syarat materiil dalam verifikasi laporan dapat dijelaskan sebagaimana pasal 5 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan (PO No. 48 Tahun 2020), sebagai berikut :

- a) Substansi laporan tidak sedang dan telah menjadi objek Pemeriksaan Pengadilan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan Maladministrasi dalam proses Pemeriksaan di Pengadilan;

- b) Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;
- c) Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;
- d) Substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman; dan
- e) Substansi yang dilaporkan tidak sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

Verifikasi syarat materil merupakan syarat laporan yang diidentifikasi dengan membaca kronologi pelapor, Apakah laporan sudah dilaporkan ke pengadilan atau belum? Apakah laporan sudah kadaluwarsa atau lebih 2 tahun? Apakah laporan sudah atau pernah dilaporkan ke Ombudsman? Atau *ne bis in idem* yang artinya pelapor sudah melapor dengan laporan yang sama atau sedang ditindak lanjuti yang awalnya sudah melaporkan di Ombudsman RI Perwakilan, namun lapor lagi ke Ombudsman RI Pusat (atau sebaliknya). Disitu ombudsman akan menolak atau menutup kasus laporan seperti itu, karena Ombudsman tidak menerima dua laporan yang sama. Termasuk laporan yang masuk bukanlah kewenangan dari Ombudsman RI.

Hasil verifikasi Syarat Materiil disusun dalam bentuk ringkasan hasil verifikasi sebagaimana pasal 6 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman

Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan (PO No. 48 Tahun 2020) yang berisikan : a) Identitas Pelapor; b) Terlapor; c) Dugaan Maladministrasi; d) Kronologi Laporan; e) Kesimpulan; dan/atau f) Klasifikasi Laporan masyarakat. Dari ringkasan hasil verifikasi nanti akan disampaikan oleh keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dalam Rapat Pleno atau Rapat Perwakilan yang akan diputuskan tindak lanjutnya. Jika dalam verifikasi materiil bukan kewenangan, Ombudsman akan menolak/menutup laporan tersebut.

3) Rapat Pleno/Perwakilan

Rapat pleno/perwakilan merupakan rapat yang akan memutuskan kelanjutan dari laporan pengaduan sesuai dengan ketentuan syarat formil dan materiil. Syarat administratif (formil) dan substantif (materiil) sudah memenuhi ketentuan, tim PVL akan menerima laporan tersebut yang nantinya akan disampaikan di dalam rapat pleno/perwakilan. Di Ombudsman RI Jawa Timur, rapat pleno diadakan seminggu sekali di hari senin dengan beberapa laporan yang akan di sampaikan oleh tim PVL. Rapat pleno/perwakilan ini menggunakan metode diskusi yang dimana seluruh forum/tim keasistenan yang dipimpin oleh kepala perwakilan. Dengan memberikan masukan dan usulan terhadap laporan yang diverifikasi oleh tim PVL. Rapat pleno dilakukan untuk menerima atau menolak laporan sesuai dengan syarat formil dan materiil. Jika diterima

akan lanjut ke tahap pemeriksaan, jika ditolak laporan tersebut akan ditutup.

C. Pemeriksaan Laporan

Dalam hal dugaan Maladministrasi yang dilaporkan yang berada di bawah kewenangan Ombudsman akan dilanjutkan ke tahap pemeriksaan laporan yang dilakukan oleh Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan. Dalam pemeriksaan laporan, Ombudsman RI Jawa Timur berpedoman pada prinsip indepenen, non-diskriminasi, tidak memihak, tidak memungut biaya (gratis), wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para terlapor dan pelapor, mempermudah pelapor dalam memberikan penjelasan. Dalam pemeriksaan laporan Ombudsman akan membuat Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD) dan Laporan Hasil Akhir Pemeriksaan (LHAP).

1) Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD)

Keasistenan Pemeriksaan akan melakukan bedah laporan kembali sebelum menetapkan Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD) beserta keputusan tindak lanjut. Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen berupa kertas yang berisikan : a) nomor dan tanggal registrasi; b) identitas Pelapor; c) Terlapor; d) kronologi laporan; e) substansi Laporan; f) dugaan Maladministrasi; g) harapan pelapor; h) peraturan terkait; i) data pendukung sementara; j) analisis; k) kesimpulan sementara; dan l) tindak lanjut.

Tindak lanjut merupakan bentuk tindakan yang akan dilakukan oleh Ombudsman yaitu :

(1) Pemeriksaan Dokumen

Ombudsman berpedoman pada prinsip indepenen, non-diskriminasi, tidak memihak, tidak memungut biaya (gratis), wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para terlapor dan pelapor, mempermudah pelapor dalam memberikan penjelasan. Untuk membuktikan adanya dugaan maladministrasi dalam tahap ini tim pemeriksaan akan memproses dugaan pelapor terhadap instansi/terlapor yang terdapat maladministrasi dengan bukti pemeriksaan sesuai pasal 12 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan (PO No. 48 Tahun 2020) berupa : 1) Surat/ dokumen; 2) keterangan yang terdiri: Pelapor, Terlapor, Saksi, pihak terkait, ahli; 3) informasi/ data elektronik; dan 4) barang.

(2) Klarifikasi

Dalam klarifikasi Ombudsman dibagi menjadi dua, yaitu klarifikasi tertulis dan klarifikasi langsung. Dalam klarifikasi tertulis sebagaimana pasal 16 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan (PO No. 48 Tahun 2020), Ombudsman dapat memanggil secara tertulis yaitu terlapor akan di mintai keterangan untuk meminta penjelasan. Dalam hal ini, akan diberikan jangka waktu paling lambat 14

(empat belas) hari yang dihitung dari awal tanggal diterimanya permintaan penjelasan. Jika, permintaan penjelasan secara tertulis tidak dapat dipenuhi dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari, maka terlapor dianggap tidak menggunakan hak untuk menjawab.

Sedangkan klarifikasi langsung dapat dilakukan dalam pemeriksaan lapangan. Apabila pemanggilan dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali dengan jangka waktu masing-masing paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal diterimanya surat panggilan.

(3) Pemeriksaan Lapangan

Ombudsman akan melakukan pemeriksaan lapangan jika:

- a) Hasil pemeriksaan dokumen tidak mendukung untuk menyusun kesimpulan akhir;
- b) Pihak terkait tidak memberikan klarifikasi atau klarifikasi yang diberikan tidak cukup menjawab substansi permintaan klarifikasi Ombudsman;
- c) Ombudsman memerlukan jawaban secara langsung dari pihak-pihak terkait;
- d) Ombudsman memerlukan melihat secara langsung objek laporan di lapangan;
- e) Hasil dari pemeriksaan lapangan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.

Ombudsman diberikan kewenangan dalam melakukan pemeriksaan lapangan ke tempat pelayanan publik yang dilaporkan, sehingga dalam

pemeriksaan Ombudsman bisa secara langsung ke tempat instansi pelayanan publik yang dilaporkan, tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pejabat atau instansi yang di laporkan.

Hasil Pemeriksaan Laporan nantinya akan ditungkan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan Laporan yang sebagaimana dalam pasal 24 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan (PO No. 48 Tahun 2020) berisikan : a) substansi laporan; b) kegiatan yang dilakukan; c) temuan; d) penjelasan Pelapor, Terlapor, Atasan Terlapor dan/atau pihak terkait, apabila Pemeriksaan lapangan dilakukan secara terbuka; e) kesimpulan; dan f) rencana tindak penyelesaian.

Laporan hasil Pemeriksaan lapangan disusun paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak selesainya kegiatan Pemeriksaan lapangan.

(4) Pemanggilan

Pemanggilan dilakukan untuk menghadirkan yang bersangkutan. Apabila menghadirkan yang bersangkutan apabila telah di panggil 3 (tiga) kali berturut-turut tidak memenuhi panggilannya, Ombudsman juga bisa meminta bantuan ke Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sebagaimana penjelasan dari pemeriksaan lapangan diatas.

(5) Konsiliasi/Mediasi

Mediasi merupakan penyelesaian permasalahan yang terjadi antara dua individu atau kelompok sosial dan kadang dapat diselesaikan dengan

bantuan pihak ketiga. Disini Ombudsman menjadi pihak ketiga yang memberikan fasilitas bagi terselenggaranya pertemuan antara kedua pihak untuk menjalin kesepakatan damai.

Konsiliasi merupakan usaha mempertemukan keinginan-keinginan pihak yang berselisih sehingga dapat tercapainya persetujuan bersama. Dalam hal ini Ombudsman menjadi konsiliator yang berkewenangan untuk menyampaikan pendapat secara terbuka dan tidak memihak kepada pihak manapun.

(6) Penghentian Pemeriksaan

Penghentian pemeriksaan dilakukan dapat dihentikan dalam beberapa hal sebagaimana pasal 14 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan (PO No. 48 Tahun 2020) sebagai berikut:

- a) Substansi Laporan diketahui bukan wewenang Ombudsman;
- b) Substansi Laporan menjadi objek pemeriksaan pengadilan;
- c) Laporan sedang dalam proses penyelesaian dalam waktu yang patut dari instansi;
- d) Pelapor tidak memenuhi permintaan Ombudsman untuk memberi tanggapan atau melengkapi data tambahan; dan
- e) Laporan dicabut Pelapor pada tahap sebelum dilakukan permintaan klarifikasi

Keputusan penghentian Pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman atau Kepala Perwakilan dan disampaikan kepada Pelapor dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari sejak Laporan hasil Pemeriksaan dokumen. Ombudsman menyampaikan pemberitahuan secara tertulis mengenai perkembangan penyelesaian Laporan kepada Pelapor untuk ditanggapi Pelapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak Pelapor menerima surat pemberitahuan tersebut.

2) Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)

Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) merupakan keseluruhan hasil pemeriksaan laporan yang telah disusun dengan memuat identitas Pelapor, Terlapor dan dugaan maladministrasi, uraian laporan (kronologi), hasil pemeriksaan yang telah dilakukan (baik berupa permintaan keterangan/klarifikasi/penjelasan pihak-pihak maupun hasil investigasi yang telah dilakukan), pendapat Ombudsman dan kesimpulan berupa ditemukan maladministrasi, tidak ditemukan maladministrasi atau pemeriksaan dihentikan sebagaimana Pasal 25 Peraturan Ombudaman Nomor 48/2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26/2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan bahwa yang dimaksud LAHP adalah. Yang keseluruhan dari hasil pemeriksaan akan disusun dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) ini. Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) terdiri dari sebagaimana pasal 25 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang

Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan (PO No. 48 Tahun 2020) :

- a) Identitas Pelapor, Terlapor dan dugaan Maladministrasi;
- b) Uraian Laporan;
- c) Hasil Pemeriksaan;
- d) Pendapat Ombudsman; dan
- e) Kesimpulan berupa:
 - (a) Ditemukan Maladministrasi,
 - (b) Tidak ditemukan Maladministrasi, atau
 - (c) Pemeriksaan dihentikan;

Jika Laporan ditemukan adanya Maladministrasi, maka dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) terdapat tindakan korektif yang harus dilakukan oleh Terlapor, Atasan Terlapor atau instansi terkait. Kepada pelapor yang meminta identitasnya dirahasiakan, Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) tidak akan menyebutkan identitas Pelapor. Keasistenan Pemeriksaan akan melakukan bedah Laporan sebelum menetapkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dengan melibatkan seluruh anggota keasistenan dan Kepala Perwakilan. Jika hasil pemeriksaan ditemukan Maladministrasi, tidak ditemukan Maladministrasi atau dihentikan, Ombudsman akan menyampaikan surat pemberitahuan kepada pelapor untuk memberikan tanggapan sebelum diterbitkannya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Apabila dalam waktu paling lambat 14

(empat belas) hari terhitung sejak Pelapor menerima pemberitahuan dan tidak memberikan tanggapan, maka Ombudsman melanjutkan dengan menyusun Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) kepada Pelapor dengan tembusan kepada Terlapor.

Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang menyatakan ditemukan adanya bentuk Maladministrasi, Ombudsman menyampaikan kepada Terlapor dan meminta tanggapan. Dalam penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang menyatakan ditemukan adanya bentuk Maladministrasi Keasistenan Pemeriksaan akan melakukan koordinasi dengan Keasistenan Resolusi dan Monitoring. Jika terdapat keberatan dari Terlapor/Pelapor terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) maka keberatan disampaikan kepada Ketua Ombudsman.

Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang tidak memperoleh tindak lanjut dari Terlapor setelah 30 (tiga puluh) hari dan telah dilakukan 2 kali monitoring oleh Keasistenan Pemeriksaan, maka laporan tersebut diserahkan kepada Keasistenan Resolusi dan Monitoring untuk diambil langkah penyelesaian.

D. Resolusi dan Monitoring

Monitoring adalah tahap pelaporan akhir dimana laporan pengaduan masyarakat itu setelah melalui tahap pemeriksaan sampai hasil penyelesaian sengketa pengaduan laporan, maka pihak Ombudsman Republik Perwakilan Jawa Timur akan melaporkan hasil pengaduan masyarakat tersebut kepada Ombudsman Republik Indonesia (pusat).

Ombudsman melakukan monitoring setelah mengeluarkan hasil berupa rekomendasi, kesepakatan, atau apapun itu kemudian terhadap hasilnya itu kita memantau selama maksimal 60 hari. Jika, laporan tersebut sudah dilaksanakan maka laporan tersebut dianggap selesai. Setelah laporan selesai tersebut ombudsman juga ada laporan ke DPR, bisa berbentuk triwulan setiap 3 bulan, ada juga laporan akhir tahun untuk dilaporkan kepada Presiden dan DPR. Kemudian ombudsman juga melaporkan ke media berapa jumlah laporan yang selesai dan belum selesai, laporan dapat dinyatakan selesai oleh Ombudsman pada masing-masing tahapan berdasarkan hasil pemeriksaan maupun informasi pelapor. Ombudsman juga dapat menghentikan pemeriksaan apabila laporan bukan wewenang Ombudsman dan atau tidak di temukan unsur maladministrasi pada proses seleksi maupun proses pemeriksaan. Setelah itu Ombudsman akan mengeluarkan putusan berupa rekomendasi ataupun saran terhadap pelapor maupun terlapor.

Alur penyelesaian laporan di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur hanya sampai pada tahap Pemeriksaan.

2.5.2 Respon Cepat Ombudsman (RCO)

Respon Cepat Ombudsman (RCO) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat dengan cepat tentunya dengan memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh Ombudsman sesuai dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017

Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Peraturan Ombudsman). Pendaftaran dan pemenuhan persyaratan formil dan materiil dalam pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) di Jawa Timur sama dengan pendaftaran pengaduan Laporan Masyarakat, sebagai berikut:

- a) Datang langsung ke Ombudsman RI atau Perwakilan
- b) Website Ombudsman RI : <http://ombudsman.go.id> ;
- c) *Whatsapp* : 08111263737 dan telepon : (031) 99443737;
- d) *E-mail* : jatim@ombudsman.go.id ;
- e) *Instagram* : @ombudsman.jatim;
- f) *Facebook*; dan lain-lain.

Pelaporan dengan tindakan Respon Cepat Ombudsman (RCO) ini juga memiliki persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi seperti halnya Laporan Masyarakat atau LM (umum) dengan menggunakan syarat formil dan syarat materiil sebagaimana penjelasan pada pengaduan Laporan Masyarakat atau LM (umum) diatas. Proses kelengkapan administrasi Respon Cepat Ombudsman ini tidak serta merta harus dipenuhi terlebih dahulu. Kelengkapan administrasi dalam Respon Cepat Ombudsman ini bisa dilakukan pada saat penanganan berlangsung atau sesudah selesai penanganan. Respon Cepat Ombudsman lebih mendahulukan tindakan penanganan yang diperlukan, dengan tetap memperhatikan kebenaran data/informasi. Respon Cepat Ombudsman (RCO) ini mempunyai mekanisme penyelesaian laporannya secara cepat terhadap laporan yang dinyatakan memenuhi kriteria, sebagai berikut :

- a) Adanya kondisi darurat merupakan keadaan yang tidak terduga seperti bencana alam, wabah penyakit, kelaparan, dan lain-lain;
- b) Adanya kondisi yang mengancam keselamatan jiwa merupakan keadaan yang dalam kondisi darurat dapat merugikan, menyulitkan, menyusahkan, dan mencelakakan keselamatan seseorang/banyak orang;
- c) Adanya kondisi mengancam hak hidup merupakan keadaan yang dalam kondisi darurat mengakibatkan kerugian, menyulitkan, dan/atau menyusahkan seseorang/banyak orang dalam memperoleh hak pendidikan dan hak ekonomi.

Proses penanganan atau alur laporan Respon Cepat Ombudsman (RCO) di Ombudsman RI Jatim sebagaimana pasal 27 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan (PO No. 48 Tahun 2020) yaitu dengan cara :

- 1) Klarifikasi langsung, berupa tindakan dengan cara menghubungi melalui telepon, email dan/atau datang langsung;
- 2) Pemeriksaan lapangan, berupa pemeriksaan kepada objek yang dibutuhkan, baik secara terbuka dan/atau tertutup sesuai kebutuhan pembuktian dalam pemeriksaan; atau
- 3) Konsiliasi/Mediasi, berupa pertemuan para pihak, dengan memperhatikan waktu dan tempat yang dipandang efektif menyelesaikan laporan secara cepat. Dalam hal terindikasi adanya potensi kerugian materiil, maka

selama pemeriksaan, Ombudsman RI dapat mengumpulkan bukti untuk mendukung adanya kerugian materiil.

Respon cepat Ombudsman dilakukan berdasarkan usulan dari tim PVL dan setelah memperoleh persetujuan seluruh anggota keasistenan Ombudsman dan Kepala Perwakilan. Laporan dengan kategori penyelesaian Respon Cepat Ombudsman (RCO) telah dinyatakan selesai dan ditutup apabila pelapor telah memperoleh penyelesaian/solusi, minimal hingga tidak lagi berada dalam kondisi darurat sesuai kondisi penyelesaian Respon Cepat Ombudsman (RCO) berdasarkan Petunjuk teknis dari Ombudsman RI.

Prinsipnya Ombudsman RI tetap mengupayakan percepatan penanganan laporan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku, meskipun tidak dalam kategori adanya kondisi kedaruratan. Jika terdapat kondisi kedaruratan, maka penanganan laporan tersebut akan lebih diprioritaskan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang menekankan dalam pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi.

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang tidak menggunakan prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya, yang bertujuan mengumpulkan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrument kunci. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang tidak terstruktur dan disebut sebagai metode penelitian naturalistik karena penelitian dilakukan secara alamiah. Sehingga, kondisi selama berada dilapangan objek yang diteliti tidak akan berubah.

Jenis penelitian ini masuk kedalam studi kasus merupakan strategi penelitian dimana didalamnya peneliti menyeliki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan (Stake, 1995).

Metode penelitian ini menggunakan studi kasus yang merupakan jenis penelitian yang membahas tentang individu, kelompok, institusi, dan sebagainya dalam waktu tertentu. Tujuan studi kasus adalah berusaha menemukan makna,

menyelidiki proses, serta memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam serta utuh dari individu, kelompok atau situasi tertentu. Data studi kasus diperoleh dengan wawancara, observasi, dan mempelajari berbagai dokumen yang terkait dengan topik yang diteliti.

Kejelasan unsur penelitian kualitatif adalah subjek sampel, sumber data tidak mantap dan rinci, masih fleksibel, timbul dan berkembangnya sambil jalan. Penelitian Kualitatif ini tidak mengemukakan hipotesis, tetapi dapat melakukan penelitian secara berlangsung dengan hasil penelitian terbuka. Desain penelitian kualitatif adalah fleksibel dengan langkah dan hasil yang tidak dapat dipastikan sebelumnya.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian Spradley menyatakan bahwa “*A focused refer to a single cultural domain or a few related domains*” yang berarti fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang menjuru pada satu situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus didasarkan kebaruan informasi yang diperoleh dari situasi lapangan (sosial). Kebaruan dalam informasi dapat berupaya untuk mamhami secara luas dan mendalam tentang situasi sosial, namun ada keinginan menghasilkan hipotesis atau ilmu baru dari situasi sosial yang diteliti.

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif berhubungan erat dengan rumusan masalah, dimana rumusan masalah penelitian dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian. Dalam hal ini fokus penelitian dapat berkembang atau berubah sesuai dengan perkembangan masalah penelitian di lapangan.

Penelitian ini difokuskan ke evaluasi Respon Cepat Ombudsman (RCO) di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.

Fokus tersebut akan diteliti menggunakan teori Evaluasi Kebijakan Publik dari Badjuri dan Yuwono yang dijelaskan oleh Bridgman & Davis (130:2000). Dengan demikian fokus penelitian sesuai dengan rumusan masalah yaitu Evaluasi layanan pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur yang dilihat dari standar pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.

Tabel 3.1 Indikator Evaluasi RCO

| Indikator | Pertanyaan Evaluasi |
|-----------|---|
| Input | a) Apa sarana dan prasarana yang diberikan Ombudsman dalam Respon Cepat Ombudsman? b) Berapa Jumlah Sumber Daya Manusia dalam Respon Cepat Ombudsman? c) Apakah ada pelatihan dalam penanganan laporan dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman? d) Apakah terdapat anggaran biaya khusus yang dianggarkan dalam melaksanakan Respon Cepat Ombudsman? |
| Proses | a) Bagaimana anda melakukan proses penanganan RCO? |
| Outputs | a) Berapa jumlah masyarakat yang mengikuti Respon Cepat Ombudsman di tahun 2019-2021? b) Bagaimana tindak lanjut Ombudsman dalam memberikan penanganan? c) Jangka waktu proses penanganan RCO berapa lama? d) Hasil/produk apa yang Ombudsman berikan kepada masyarakat yang menggunakan layanan Respon Cepat Ombudsman? |
| Outcomes | a) Apa dampak setelah terjadinya laporan Respon Cepat Ombudsman? |

(Sumber : Diolah Penulis, 2022)

Pertanyaan diatas untuk mengukur evaluasi kebijakan Respon Cepat Ombudsman di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. Dengan itu fokus

penelitian ini dapat melihat seberapa efektif dan efisien dari layanan Respon Cepat Ombudsman tersebut.

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang akan dijadikan narasumber untuk memberikan informasi tentang masukan penulis terhadap kinerja pengaduan Ombudsman RI Jawa Timur. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian yang dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian Informan kunci, yaitu orang-orang yang dipandang tahu permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah

Tabel 3.2 Informan Penelitian

| No | Nama | Jabatan | Jumlah |
|----|---|---|--------|
| 1. | Silvia | Keasistenan Pencegahan | 1 |
| 2. | Mertha | Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) | 1 |
| 3. | Dua Masyarakat yang tidak mau disebutkan namanya. | Pelapor | 2 |

(Sumber : Diolah Penulis, 2022)

3.4 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data-data penelitian adalah studi kepustakaan dan studi lapangan.

- 1) Studi Kepustakaan, yakni proses pengumpulan data mengenai teori-teori yang digunakan sebagai acuan dasar dalam menganalisa apa saja permasalahan dengan menggunakan buku-buku dari beberapa ahli.

- 2) Studi Lapangan, yakni kegiatan penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lokasi yaitu meliputi proses wawancara, dokumentasi, dan observasi.

A. Wawancara

Pada tahap ini penulis akan memberikan beberapa pertanyaan yang dibutuhkan kepada narasumber seputar fokus penelitian, tujuan penelitian sehingga hasil yang didapatkan bisa secara maksimal. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara yang terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Ombudsman RI Jawa Timur. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan.

B. Observasi

Pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pengaduan Ombudsman RI Jawa Timur. Observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

C. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan pengumpulan dokumen atau berkas yang didapat dari lokasi penelitian maupun dari narasumber sebagai bahan untuk menemukan solusi atas masalah-masalah yang telah dikemukakan sebelumnya. Dokumentasi biasa berupa gambar penelitian pelaksanaan kegiatan suatu program dan data pendukung yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen.

Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur. Hasil dari dokumentasi ini diharapkan mampu menjadi salah satu data pendukung dalam keaslian bukti penelitian.

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan digunakan oleh peneliti dalam pengambilan data yang meliputi pengamatan, pengambilan data dan melakukan wawancara kepada narasumber sebagai komponen dalam kelengkapan data penelitian. Lokasi yang akan digunakan dalam penelitian kali ini bertempat di Kantor Ombudsman Perwakilan Republik Indonesia Jawa Timur.

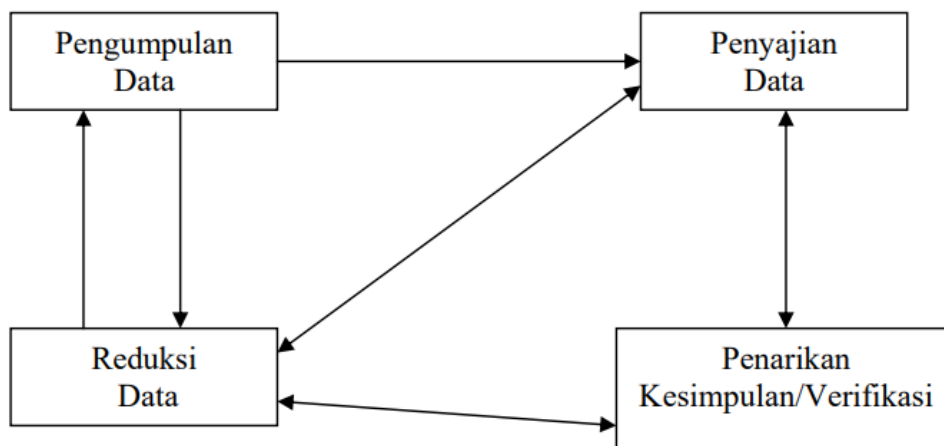
3.6 Teknik Analisis Data

Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis data yaitu proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara dan

cacatan kecil di lapangan. Dalam prosedur analisis ini disederhanakan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

- 1) Mengidentifikasi data yang diperoleh dari lapangan, dengan cara wawancara, dokumentasi yang bersumber dari buku, literatur, dan foto.
- 2) Mengidentifikasi data, kemudian di sesuaikan dengan permasalahan dan tujuan penelitian.
- 3) Melakukan imterpresentatif terhadap faktor yang mempengaruhi.

Analisis data merupakan proses pencarian data dengan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan lain-lain sehingga mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain. Seperti yang dikemukakan oleh Milles dan Huberman analisis data kualitatif menggunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau dideskripsikan.



Gambar 3.1 Komponen Analisis Dat (Model Interaktif)

Sumber : Miles dan Huberman (terjemahan Tjejep Rohedi, 1992)

Ada empat model Analisis Miles dan Huberman, meliputi :

1) Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data ini, peneliti harus membuat catatan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hal tersebut merupakan catatan lapangan yang terkait dengan tujuan penelitian.

2) Reduksi Data

Reduksi data berkaitan dengan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrasikan dan mentransformasikan data mentah yang diperoleh dari hasil penelitian. Reduksi data ini dilakukan pada saat penelitian berlangsung, lebih tepatnya dilakukan sebelum data belum dikumpulkan.

3) Penyajian Data

Dalam penyajian data, peneliti melakukan pemberian kesimpulan. Peneliti menceritakan semua yang terjadi pada saat observasi, wawancara dan dokumentasi.

4) Penarikan Kesimpulan lalu Verifikasi

Dalam penarikan kesimpulan, menggunakan analisis model interaktif yang berarti analisis dilakukan dalam bentuk interaktif dari ketiga komponen utama tersebut. Data yang sudah terkumpul yang terkait penelitian nanti akan dipilih mana yang tepat untuk disajikan. Proses pemilihan data akan difokuskan pada data yang mengarah untuk pemecahan masalah, penemuan, pemaksaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian.

BAB IV

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Sejarah Ombudsman RI Jawa Timur

Melihat sejarah pembentukan kantor perwakilan Ombudsman di daerah (provinsi), Perwakilan Provinsi Jawa Timur termasuk generasi ketiga. Generasi pertama adalah perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), generasi kedua adalah perwakilan Provinsi Sumatera Utara (Medan) dan Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara (Manado) dan generasi ketiga adalah Perwakilan Provinsi Kalimantan selatan (Banjarmasin), Perwakilan Provinsi Jawa Timur dan Perwakilan Provinsi Jawa Barat. Saat ini seluruh provinsi di Indonesia telah memiliki kantor Perwakilan Ombudsman, termasuk kantor Perwakilan Jakarta Raya, sehingga memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduannya.

Perjalanan panjang sebuah lembaga negara yang awalnya "kurang dikenal" dan "kurang familiar" di telinga masyarakat kini menjadi lembaga yang bukan hanya dikenal, namun diharapkan mampu membantu lebih banyak dalam perbaikan pelayanan publik. Awal berdiri Ombudsman Perwakilan Jawa Timur hanya berjumlah 4 orang, dan masih belum banyak masyarakat dan lembaga/instansi lain yang mengenal Ombudsman secara baik. Beberapa kali memiliki pengalaman "tidak enak" karena Ombudsman

dianggap Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau dianggap sebagai BUMN. Walaupun kondisi kantor belum representatif dan fasilitas pendukung tidak ada sama sekali, pelan tapi pasti Ombudsman perlahan-lahan dikenal secara baik oleh Masyarakat Jawa Timur.

Menurut pasal 5 ayat (2) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, berbunyi "Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di seluruh provinsi dan atau kabupaten kota." Walaupun secara yuridis Perwakilan di Kabupaten/Kota dapat dibentuk, akan tetapi saat ini hampir tidak mungkin membukanya walaupun masyarakat banyak yang mengharapkan Ombudsman bisa membuka kantor Perwakilan sampai di Kabupaten-Kota di Indonesia supaya masyarakat mudah mengaksesnya.

4.1.2 Deskripsi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur

A. Letak Geografis

Ombudsman Perwakilan di Jawa Timur adalah generasi ketiga dari tiga Ombudsman Perwakilan yang dibentuk, yaitu Perwakilan Provinsi Kalimantan selatan (Banjarmasin), Perwakilan Provinsi Jawa Timur dan Perwakilan Provinsi Jawa Barat. Tempat Ombudsman Perwakilan Jawa Timur sendiri bernama Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang terletak di Jalan Ngagel Timur Nomor 56, Pucang Sewu, Kecamatan Gubeng Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur (60283).

1) Peta

Kelurahan : Pucang Sewu

Kecamatan : Gubeng

Kota : Surabaya

Provinsi : Jawa Timur



Gambar 4.1 Peta Ombudsman RI

Sumber : *Google Maps*

2) Batasnya

Sebelah Utara : Kantor KPID Provinsi Jawa Timur

Sebelah Timur : Ruko

Sebelah Selatan : Taman Makam Pahlawan Bung Tomo

Sebelah Barat : Jalan Ngagel Jaya Selatan

3) Orbitas (Jarak dari Pusat Pemerintahan):

Jarak dari Pusat Pemerintahan Kota Surabaya : 4,9 km

Jarak dari Pusat Pemerintahan Propinsi : 6,7 km

B. Visi, Misi dan Tujuan

Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman juga mempunyai visi, misi, maklumat, motto dan tujuan untuk memberikan pengawasan pelayanan publik adil, efektif, efisien dan yang terbaik kepada masyarakat Indonesia. Berikut ini adalah visi, misi, maklumat, motto dan tujuan dari Ombudsman Republik Indonesia:

a) Visi:

Pengawasan pelayanan publik yang efektif dan berkeadilan.

b) Misi:

- 1) Memperkuat kelembagaan Ombudsman RI : untuk mendukung efektivitas fungsi pengawasan Ombudsman RI.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan : dengan memperluas daya jangkau pengawasan terutama kepada lapis masyarakat yang kurang ata tidak terlayani,
- 3) Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik : dengan membangun fungsi pengawasan yang tanggap dan menysasar pada perbaikan sistemik.

c) Tujuan:

- 1) Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera.
- 2) Mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

- 3) Meningkatkan mutu pelayanan Negara di segala bidang agar setiap warga Negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan yang semakin baik.
- 4) Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi serta nepotisme.
- 5) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum di dalam masyarakat, serta supremasi hukum yang berdasarkan pada kebenaran dan keadilan.

C. Logo Ombudsman Republik Indonesia

Logo Ombudsman Republik Indonesia sama halnya dengan logo Ombudsman Perwakilan. Badan pengawas Ombudsman Republik Indonesia ini memiliki logo yang sangat unik, memiliki warna dan corak yang tidak biasa ditemukan di badan/lembaga negara yang lainnya, didalamnya memiliki arti dan makna tersendiri, berikut penjelasan dari logo Ombudsman Republik Indonesia :



Gambar 4.2 Logo Ombudsman RI
Sumber : Data Ombudsman RI

Dari segi Icon dan Warna, logo dari Ombudsman Republik Indonesia memiliki arti sebagai berikut :

- 1) Icon lingkaran seperti tangan dalam posisi merangkul adalah nilai dasar dari Ombudsman yang ingin melayani masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dengan suasana hangat dan mendamaikan.
- 2) Gambar di tengah mirip dengan kaca pembesar yang menggambarkan bahwa Ombudsman bekerja dengan tingkat kecermatan dan ketelitian tinggi.
- 3) Gesture seperti tangan terbuka ingin menyampaikan makna bahwa meskipun lembaga negara yang berwibawa namun Ombudsman adalah lembaga yang mudah didekati oleh masyarakat yang memerlukan pelayanan.
- 4) Gradasi lingkaran utama warna biru tua ke muda menggambarkan tingkat kepercayaan yang terus dibangun dari waktu ke waktu
- 5) Warna oren dibagian dalam adalah sisi *welcoming*, sisi pelayanan penuh keramahan dan kehangatan.
- 6) Lingkaran tengah membentuk kepala orang, menggambarkan bahwa pusat dari kinerja Ombudsman adalah pada sisi kemanusiaan sebagai subyek pelayanan

Dari segi Tulisan dan *Font* Ombudsman Republik Indonesia memiliki makna sebagai berikut :

- 1) Tulisan Ombudsman menggunakan *font customized family sans-serif* yang ditulis dengan huruf besar/balok untuk menggaris bawahi kewibawaan dan sifat *authoritative* (berkekuatan mengikat).
- 2) Warna merah tua untuk menggambarkan kematangan lembaga ini yang semakin dikenal masyarakat.
- 3) Kata Republik Indonesia untuk menekankan kekuatan Ombudsman sebagai lembaga negara.

D. Fungsi dan Tugas Ombudsman RI

1) Fungsi Ombudsman RI

Ombudsman berfungsi mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah 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 perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu (UU No.37 Tahun 2008).

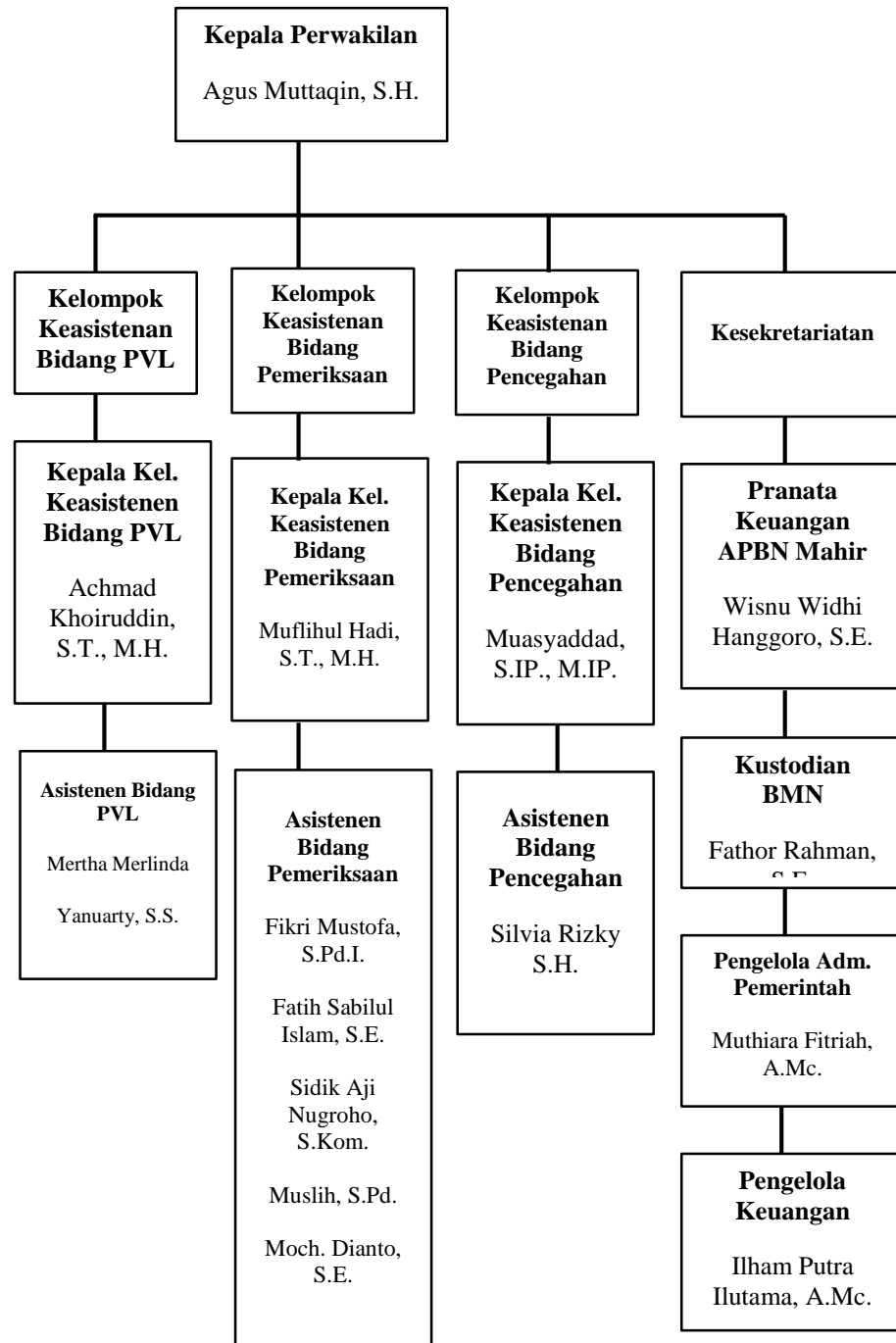
2) Tugas Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan: kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan. Berikut ini adalah tugas Ombudsman, yaitu :

- a) Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- c) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e) Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f) Membangun jaringan kerja;
- g) Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h) Melakukan tugas lain yang diterbitkan oleh undang-undang.

E. Struktur Organisasi

Berikut ini struktur organisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur :



Gambar 4.3 Struktur Organisasi Ombudsman RI Jatim

Sumber : Dokumen Ombudsman RI

Ombudsman RI membagi beberapa pegawai dalam tugasnya sebagai berikut:

1) Kepala Perwakilan

Kepala perwakilan memiliki tugas dan fungsi dalam menjalankan tugasnya sebagai berikut :

- a) Memimpin kelembagaan dan organisasi Ombudsman;
- b) Menetapkan kebijakan organisasi;
- c) Menandatangani dokumen resmi kelembagaan;
- d) Mewakili lembaga dalam kegiatan kenegaraan baik didalam maupun diluar negeri;
- e) Mengadakan komunikasi dan konsultasi dalam membangun hubungan kerjasama dengan lembaga pemerintah atau negara, lembaga swasta dan masyarakat;
- f) Menetapkan tindakan administratif terhadap pelanggaran kode etik dilingkungan Ombudsman; dan
- g) Memimpin rapat pleno Ombudsman.

2) Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahap penerimaan, pencatatan dan verivikasi laporan di wilayah kerjanya. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) mempunyai tugas sebagai berikut :

- a) Menerima, mencatat, dan melakukan verifikasi laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik;
- b) Melakukan verifikasi syarat formil dan materil;
- c) Melakukan pemeriksaan substantif atas laporan;
- d) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- e) Melakukan evaluasi, dan pelaporan kegiatan; dan melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

3) Keasistenan Pencegahan

Keasistenan Pencegahan memiliki fungsi pencegahan maladministrasi pelayanan publik di wilayah kerjanya. Keasistenan Pencegahan memiliki tugas, sebagai berikut :

- a) Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;
- b) Membangun jaringan kerja dengan penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;
- c) Melakukan program pencegahan maladministrasi;
- d) Melakukan sosialisasi;
- e) Melakukan investigasi sistematis;
- f) Menyampaikan saran perbaikan kebijakan, penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- g) Melakukan evaluasi, dan pelaporan kegiatan; dan

- h) Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

4) Keasistenan Pemeriksaan Laporan

Keasistenan Pemeriksaan Laporan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan pemeriksaan di wilayah kerjanya. Keasistenan Pemeriksaan Laporan memiliki tugas, yaitu :

- a) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- b) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- c) Melaksanakan ajudikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- d) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e) Melakukan koordinasi dengan pengawas internal penyelenggara layanan untuk pemeriksaan laporan;
- f) Melakukan evaluasi, dan pelaporan kegiatan; dan
- g) Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

5) Tugas dan Fungsi Sekretariat

Memiliki beberapa tugas yakni melakukan registrasi pada program simpel untuk mendapat nomor registrasi laporan, menerima dan mengatur keluar masuknya surat.

F. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan tolak ukur sebagai pedoman penyelenggaraan negara sebagai acuan dalam penilaian kualitas pelayanan sebagai bentuk kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan menjadi salah satu contoh dalam menyusun rancangan standar pelayanan yang selanjutnya (UU No.25 Tahun 2009). Ombudsman memiliki Komponen Standar Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) sebagai berikut :

Tabel 4.1 Standar Pelayanan LM dan RCO

| Standar Pelayanan | Laporan Masyarakat | Respon Cepat Ombudsman |
|-----------------------------------|---|--|
| Persyaratan | Harus memenuhi syarat formil dan materiil terlebih dahulu | Tidak harus memenuhi syarat formil dan materiil. Syarat tersebut bisa menyusul pada saat proses penanganan laporan maupun setelah penanganan laporan. |
| Sistem dan Mekanisme Prosedur | Mekanisme penyampaian laporan : Datang langsung ke kantor ombudsman RI maupun perwakilan, website www.ombudsman.go.id , surat, email, call center, telepon, whatsapp. | Mekanisme penyampaian laporan : Datang langsung ke kantor ombudsman RI maupun perwakilan, website www.ombudsman.go.id , surat, email, call center, telepon, whatsapp, media sosial yang berkaitan dengan ombudsman RI maupun perwakilan. |
| Jangka Waktu Penyelesaian Laporan | Tidak ada batas yang ditentukan (sesuai laporan yang diajukan) | Tidak ada batas yang ditentukan (sesuai laporan yang diajukan). Lebih Cepat dibandingkan Laporan Masyarakat |
| Biaya/Tarif | Gratis | Gratis |
| Produk | Penyelesaian pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. | Penyelesaian pengaduan masyarakat terkait kondisi darurat yang mengancam hak hidup. |

| | | |
|--------------------------------|--|--|
| Pengelolaan Pengaduan Internal | Unit Pengawasan Internal Ombudsman RI Gedung Ombudsman RI, Lt 4 Jl HR. Rasuna Said, Kav C-19, Jakarta Selatan 12920 | Unit Pengawasan Internal Ombudsman RI Gedung Ombudsman RI, Lt 4 Jl HR. Rasuna Said, Kav C-19, Jakarta Selatan 12920 |
|--------------------------------|--|--|

Sumber: (Diolah Penulis,2022)

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Evaluasi Respon Cepat Ombudsman

Pembahasan dalam penelitian ini, merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Bridgman & Davis, dan Badjuri & Yuwono. Yang menjelaskan empat aspek indikator evaluasi kebijakan sebagai berikut: 1) input dengan mengamati sumber daya manusia, uang atau infrastruktur pendukung lain yang diperlukan. 2) proses dengan mengamati (a) kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat; (b) efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan kebijakan. 3) hasil dengan mengamati (a) hasil atau produk yang dihasilkan sebuah kebijakan publik; (b) berapa orang yang berhasil mengikuti program atau kebijakan. 4) dampak dengan mengamati (a) dampak yang diterima oleh masyarakat luas atau pihak yang terkena kebijakan; (b) dampak positif dan negatif dari kebijakan.

1) Input

a) Sumber Daya Pendukung (Sarana dan Prasarana)

Sumber daya yaitu semua potensi yang dimiliki untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidang tugasnya secara berhasil guna dan berdaya guna sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sumberdaya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan Respon

Cepat Ombudsman. Namun, Respon Cepat Ombudsman tidak menggunakan sumber daya pendukung seperti sarana dan prasarana. Seperti yang diungkapkan oleh Bu Silvi selaku keasistenen pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur :

“Tidak ada sarana khusus untuk RCO, hanya penanganannya yang khusus dalam proses nya leih cepat...”(wawancara, 03 Februari 2022)

Dari wawancara diatas tidak adanya sumberdaya pendukung seperti sarana prasarana dalam pengaduan laporan Respon Cepat Ombudsman. Namun terdapat sarana dan prasarana saat pengaduan secara langsung di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, seperti Bagian Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Baca.



Gambar 4.4 Bagian Pelayanan
Sumber : *Dokumentasi Penulis*



Gambar 4.5 Pojok Baca Ombudsman
Sumber : *Dokumentasi Penulis*

b) Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia merupakan jumlah keseluruhan anggota yang ada pada suatu organisasi/lembaga/kelompok. SDM pada pengaduan laporan Respon Cepat Ombudsman seperti dalam wawancara oleh Bu Silvi selaku keasistenen pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur :

“...sumberdaya manusianya gak banyak, ada satu orang tim PVL sebagai tim verifikasi, dan ada satu orang tim riksa sebagai pemeriksa yg melakukan Tindak Lanjut laporan. Namun biasanya RCO tetap kami koordinasikan dengan kepala riksa dan seluruh tim riksa untuk mempercepat dan menemukan penyelesaian yang paling tepat.” (wawancara, 03 Februari 2022)

Dapat disimpulkan dari wawancara tersebut bahwa SDM tim dari Respon Cepat Ombudsman meliputi : 1 (satu) orang tim PVL sebagai verifikasi laporan, dan 1 (satu) orang tim riksa sebagai tim yang melakukan tindak lanjut. Namun, dalam penanganan Respon Cepat Ombudsman akan berkoordinasi dengan kepala tim riksa dan seluruh anggota keasistenan tim

riksa untuk menyelesaikan laporan dengan cepat dan menemukan penyelesaian dengan tepat.

Sebelum menjadi asisten Ombudsman RI/Perwakilan, setiap asisten akan diberikan pelatihan untuk penanganan masyarakat yang marah, emosi tidak terkontrol, menangis, tergesa-gesa, dan lain-lain. Pelatihan tersebut dijelaskan dalam wawancara dengan keasistenan tim pencegahan sebagai berikut :

“Ada dua pelatihan, yaitu pelatihan propartif dan pelatihan complain handling. Pelatihan propartif itu gimana caranya kita mampu menyelesaikan laporan masyarakat dengan cepat, sehingga pelapor dan penyelenggara negara ini diperlakukan adil bukan hanya prosedural semata yang focus terhadap penyelesaian dan pembangunan kualitas pelayanan, sedangkan pelatihan complain handling itu strategi Ombudsman perwakilan dalam membina keasistenan pengelola pengaduan supaya lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan dan penanganan...”(wawancara, 03 Februari 2022)

Dapat disimpulkan bahwa keterangan dari keasistenan pencegahan, bahwa ada dua pelatihan yang diberikan yaitu pelatihan propartif dan pelatihan complain handling. Yang masing masing memiliki arti, pertama pelatihan propartif merupakan salah satu metode yang digagas Ombudsman untuk mempercepat penyelesaian laporan masyarakat yang bertumpu pada makna keadilan bukan hanya prosedural semata, sedangkan pelatihan complain handling merupakan bentuk strategi Ombudsman untuk membina para petugas keasistenan pengelola pengaduan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

Adapun pelatihan penanganan khusus untuk tim pemeriksaan yang dijelaskan oleh Bu Mertha selaku keasistenan PVL sebagai berikut :

“Maaf saya mewakili tim pemeriksaan. Ada pelatihan penanganan laporan, khusus bidang pemeriksaan yang berupa pelatihan investigasi dasar dan investigasi lanjutan. Yang mana pelatihan investigasi ini mencakup mekanisme penanganan dalam memperoleh data, keterangan dan dokumen untuk pembuktian dugaan maladministrasi...”

“...dalam pelatihan itu diselenggarakan di Jakarta. Pelatihan investigasi dasar dilakukan pada tahun 2017, pelatihan investigasi lanjutan pada tahun 2019, yang masing-masing pelatihan diselenggarakan dalam 2 hari.” (wawancara, 10 Februari 2022)

Kesimpulan penjelasan diatas yaitu Pelatihan untuk keasistenan pemeriksaan itu ada 2 (dua) yaitu Pelatihan Investigasi Dasar dan Pelatihan Investigasi Lanjutan. Pelatihan penanganan laporan masyarakat melalui mekanisme investigasi (pemeriksaan lapangan) merupakan salah satu mekanisme dari serangkaian pemeriksaan dalam rangka memperoleh data, keterangan, dan dokumen yg berguna untuk pembuktian dugaan maladministrasi. Pelatihan tersebut diselenggarakan di Jakarta. Di tahun 2017 dilakukan pelatihan investigasi dasar dan pada tahun 2019 dilakukan pelatihan investigasi lanjutan, yang masing-masing diselenggarakan dalam 2 hari.

Dalam dua pelatihan keseluruhan keasistenan maupun pelatihan khusus untuk keasistenan pemeriksaan, masing-masing memiliki manfaat dari pelatihan tersebut yang dijelaskan seperti berikut :

Menurut Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Jatim :

“...manfaat pelatihan ini untuk membentuk setiap asisten lebih profesional dalam memberikan layanan sehingga bukan hanya mengevaluasi bagi penyelenggara tetapi juga bisa sebagai indikator untuk menilai kinerja pegawai, sebagai penyusunan program dan penguatan kebijakan dan meningkatkan partisipasi masyarakat.”
(wawancara, 03 Februari 2022)

Menurut Keasistenan PVL Ombudsman Perwakilan Jatim :

“..manfaat pelatihan tersebut, dapat memahami dan mempratikkan mekanisme investigasi dalam penanganan laporan.” (wawancara, 10 Februari 2022)

Dari wawancara mengenai manfaat pelatihan diatas dapat kita simpulkan bahwa Ombudsman Perwakilan Jawa Timur juga memberikan kepada seluruh keasistenannya untuk melakukan pelatihan. Manfaat dari pelatihan tersebut adalah untuk membentuk seluruh anggota keasistenan dalam memberikan pelayanan yang profesional, membangun kualitas pelayanan penyelenggaraan pengelola pengaduan bagi masyarakat atau pengguna layanan.

Dalam penanganan atau pengelolaan pelayanan Respon Cepat Ombudsman, keasistenan Ombudsman RI Perwakilan Jatim juga memberikan penanganan sesuai dengan standar pelayanan yang dijelaskan dalam wawancara dengan Bu Silvi selaku keasistenan pencegahan berikut:

“...kita tetap memberikan penanganan sesuai dengan SOP yang tertera di Peraturan Ombudsman (PO), bedanya kami hanya

*menyederhanakan SOP dari Laporan Masyarakat biasa.”
(wawancara, 03 Februari 2022)*

Pengaduan masyarakat melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman ini akan ditangani sesuai SOP dengan lebih sederhana (singkat) dari Laporan Masyarakat (umum) yang tertera pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan Republik Indonesia.

c) Dana/Anggaran

Dalam setiap anggaran digunakan untuk mengarahkan suatu kegiatan dan juga sebagai alat perbandingan dalam mengukur hasil pelaksanaan kegiatan yang dinyatakan dalam satuan uang, sehingga proses pelaksanaan terkendali.

Menurut Keasistenan PVL Ombudsman Perwakilan Jatim :

“Di dalam pos anggaran tidak tersedia anggaran khusus dalam penanganan laporan melalui mekanisme RCO. Namun RCO sudah termasuk pemeriksaan laporan sehingga penanganannya menggunakan pos anggaran penyelesaian laporan.” (wawancara, 03 Februari 2022)

Menurut Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Jatim :

“Untuk dana RCO sendiri masuk ke dana penyelesaian laporan masyarakat (umum), bisa dilihat di laporan tahunan ORI Jatim. RCO tidak ada dana khusus dalam penanganannya.” (wawancara, 03 Februari 2022)

Dari keterangan dua narasumber dapat disimpulkan bahwa Respon Cepat Ombudsman tidak memiliki atau menyediakan anggaran atau dana khusus

dalam penanganannya, tetapi anggaran atau dana Respon Cepat Ombudsman masuk kedalam laporan tahunan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.

Tabel 4.2 Alokasi Anggaran dan Realisasi Anggaran

| No | Anggaran /Dana | Tahun | | |
|----|----------------|------------------|----------------|------------------|
| | | 2019 | 2020 | 2021 |
| 1. | Pagu | Rp 1.202.771.000 | Rp 661.525.400 | Rp 1.514.823.000 |
| 2. | Realisasi | Rp 1.191.449.500 | Rp 649.131.835 | Rp 1.504.416.311 |

(Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Jatim)

Pagu anggaran atau alokasi anggaran di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur berjumlah : 1) Tahun 2019 sebanyak Rp 1.202.771.000; 2) Tahun 2020 sebanyak Rp 661.525.400; dan 3) Tahun 2021 sebanyak Rp 1.514.823.000. Laporan Realisasi Anggaran (LRA) merupakan salah satu kompone laporan keuangan lembaga negara yang menyajikan informasi tentang realisasi anggaran untuk suatu periode tertentu. Realisasi anggaran di Ombudsman RI Perwakilan Jatim 3 (tiga) periode 2019-2021 adalah 1) Tahun 2019 sebanyak Rp 1.191.449.500; 2) Tahun 2020 sebanyak Rp 649.131.835; 3) Tahun 2021 sebanyak Rp 1.504.416.311.

2) Proses

Proses merupakan kebijakan yang ditransformasikan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat. Proses yang akan dilakukan dalam laporan dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman adalah melakukan observasi lapangan dengan melihat bagaimana sistem penanganan Respon Cepat Ombudsman dan melakukan wawancara dengan keasistenan yang menangani

laporan dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman yang bertujuan untuk mengukur keefektifan dan efisiensi dari penanganan yang diberikan.

Dalam melakukan proses penanganan Respon Cepat Ombudsman, tim PVL dan tim riksa harus siap dan sigap dalam menjalankan tugasnya. Penjelasan dalam proses penanganan Respon Cepat Ombudsman akan dijelaskan melalui wawancara dengan dua narasumber dari tim PVL dan tim pencegahan sebagai berikut :

Menurut keasistenan pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jatim :

“Sebelum penerimaan RCO tentunya dengan memeriksa dulu laporannya sesuai tidak dengan kanal RCO. Jika sesuai kami akan langsung menindaklanjuti laporan tersebut, untuk jangka waktu sesuai laporan yang diadakan namun penanganannya lebih cepat daripada kanal Laporan Masyarakat.” (wawancara, 03 Februari 2022)



Gambar 4.6 Wawancara dengan Keasistenan Pencegahan
Sumber : Dokumentasi Penulis

Menurut keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Jatim :

“Pelaporan dengan mekanisme RCO biasanya masyarakat datang langsung atau melalui whatsapp. Lalu nanti kita terima laporan tersebut sambil melihat ini termasuk kondisi darurat atau bukan. Jika itu termasuk laporan dalam kondisi darurat. Kami langsung menindaklanjuti dengan menginformasikan tim riksa. Yang nantinya tim riksa akan menghubungi instansi yang dilaporkan atau terjun lapangan tergantung pelaporan yang diterima. Misalkan laporan tersebut berada diluar kota dan kita memiliki narahubung dengan

instansi yang dilaporkan. Kami akan berbicara lewat telepon/whatsapp. Jika dirasa memerlukan mediasi dan konsultasi tim riksa akan terjun lapangan. Intinya sesuai jarak dan laporan yang diterima” (wawancara, 07 Februari 2022)



Gambar 4.7 Wawancara dengan Keasistenan PVL
Sumber : Dokumen Ombudsman RI

Dapat disimpulkan dari wawancara tentang mekanisme Respon Cepat Ombudsman bahwa, penanganan laporan akan langsung ditindaklanjuti sesuai dengan jarak dan laporan yang dilaporkan. Jika laporan berada diluar kota dan Ombudsman memiliki narahubung substansi yang dilaporkan, Ombudsman akan menghubungi melalui telepon. Yang pada intinya penanganan sesuai dengan jarak dan bagaimana laporan tersebut. Ombudsman juga tetap melihat jika laporan tersebut termasuk bagian dari mekanisme Respon Cepat Ombudsman atau bukan.

Ombudsman adalah badan pengawas yang bertujuan untuk menjembatani pengaduan pelapor dengan tuduhan atas terlapor. Cara menjembatani proses penanganan Respon Cepat Ombudsman dijelaskan

oleh Bu Silvi selaku keasistenan pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur :

“Dengan kontak langsung kepada pelapor dan menjelaskan mekanisme RCO itu seperti apa? Bagaimana kami memproses RCO tersebut? dan menjelaskan kewenangan dan harapan pelapor setelah diberikan penanganan.”(wawancara, 03 Februari 2022)

Dalam menjembatani proses penanganan Respon Cepat Ombudsman, tim PVL dan tim riksa akan menjelaskan terlebih dahulu mekanisme Respon Cepat Ombudsman, menjelaskan kemungkinan-kemungkinan dalam penyelesaian laporan dan menjelaskan tentang kewenangan Ombudsman dan harapan pelapor nantinya.

3) Output (hasil)

Hasil merupakan produk Respon Cepat Ombudsman adalah memberikan pelayanan atau penanganan dalam suatu permasalahan dalam kondisi darurat dengan cepat.

a) Jumlah Hasil yang mengikuti mekanisme Respon Cepat Ombudsman

Hasil yang dibutuhkan selanjutnya adalah jumlah atau total masyarakat yang berhasil dalam mengikuti pengaduan kanal Respon Cepat Ombudsman. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini, jumlah atau total masyarakat yang mengikuti kanal pengaduan Respon Cepat Ombudsman dari tahun 2019 – 2021 dan jenis substansi yang dilaporkan, sebagai berikut :

Tabel 4.3 Total Pengaduan RCO Dari Tahun 2019-2021

| No | Substansi | Tahun | | |
|--------------|----------------|-----------|-----------|-----------|
| | | 2019 | 2020 | 2021 |
| 1. | Kepegawaian | 12 | 2 | 18 |
| 2. | Kependudukan | - | - | 1 |
| 3. | Kesehatan | - | 1 | 4 |
| 4. | Jaminan Sosial | - | - | 5 |
| 5. | Pendidikan | - | 5 | 3 |
| 6. | Perizinan | - | - | 1 |
| 7. | Listrik | - | 1 | - |
| 8. | Air Minum | - | 1 | - |
| Total | | 12 | 10 | 32 |

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Jatim

Terlihat pada tahun 2019 pengaduan kanal Respon Cepat Ombudsman masih dibilang masih minim dengan total 12 (dua belas) pengaduan yang menduduki di substansi Kepegawaian. Pada tahun 2020 terjadinya penurunan pengaduan kanal Respon Cepat Ombudsman, kemungkinan dikarenakan terjadi pandemi *Covid-19* dimana masyarakat lebih banyak melaporkan terkait Bantuan Sosial (BANSOS). Dan pada tahun 2021 terjadinya kenaikan pengaduan kanal Respon Cepat Ombudsman yang pelaporannya lebih banyak dibanding pelaporan pada tahun 2019 dan 2020, laporannya lebih banyak pada substansi Kepegawaian.

Menurut Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Jawa Timur :

“Meskipun pelaporan RCO masih sangat minim, Ombudsman Jatim dapat menyelesaikan seluruh laporan sebanyak 54 laporan dalam 3 tahun terakhir. Terhambatnya sedikit di tahun 2020 dimana kami belum mempunyai narahubung dengan substansi yang dilaporkan, tapi untungnya dapat diselesaikan melalui pelapor yang mau memberikan nomor dari substansi yang dilaporkan.”(wawancara, 07 Februari 2022)

Kesimpulan dari wawancara dengan keasistenan PVL bahwasannya pelaporan Respon Cepat Ombudsman telah berhasil menyelesaikan

keseluruhan pelaporan dari 3 tahun terakhir dengan jumlah 54 laporan. Terjadinya hambatan di tahun 2020 dengan penanganan secara *online*, yang belum mempunyai narahubung dengan substansi yang dilaporkan.

b) Hasil atau Produk yang dihasilkan Respon Cepat Ombudsman

Hasil atau Produk Respon Cepat Ombudsman adalah seperti melayani penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik, yang menjadi pembeda adalah menyederhanakan SOP dari laporan biasa (umum). Respon Cepat Ombudsman adalah mekanisme laporan yang ditujukan untuk suatu kondisi darurat yang menyangkut hak hidup masyarakat, sehingga dalam penyelesaiannya lebih cepat daripada laporan masyarakat (umum).

Menurut masyarakat pertama sebagai pelapor :

“Setelah saya melapor, pihak Ombudsman langsung merespon laporan saya dan langsung ditindaklanjuti sama mereka...”
(wawancara, 07 Februari 2022)

Menurut masyarakat kedua sebagai pelapor :

“saya pernah melapor tentang jaminan kematian yang ditolak BPJS. Waktu itu kami whatsapp pihak Ombudsman ke kanal pengaduan RCO dan bener Ombudsman langsung menindaklanjuti laporan saya dan yang lain...”(wawancara, 10 Februari 2022)

Kesimpulan dari wawancara dua masyarakat (pelapor) tersebut bahwa Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur langsung menangani atau menindaklanjuti laporan yang telah dilaporkan oleh pelapor.

Dalam setiap laporan yang diterima Ombudsman berbeda-beda, tergantung dari laporan yang dilaporkan. Maka, penyelesaiannya pun juga berbeda-beda. Respon Cepat Ombudsman adalah mekanisme laporan dengan

penanganan cepat, namun jika laporan yang diterima menyangkut banyak pihak juga sedikit memerlukan waktu.

Menurut masyarakat pertama sebagai pelapor :

“...setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman saya langsung mendapatkan solusi dalam 1 (satu) hari, Ombudsman pada saat itu tidak bisa langsung ke desa saya. Jadi Ombudsman meminta nomor HP pihak yang saya laporkan. Dan Alhamdulillah langsung selesai laporan yang saya adukan.” (wawancara, 07 Februari 2022)

Menurut masyarakat kedua sebagai pelapor :

“ penyelesaian sekitar 10-11 hari kalau tidak salah. ” (wawancara, 10 Februari 2022)

Menurut keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Jatim :

“Dalam wawancara masyarakat kedua ini kan terkait BPJS yang bermasalah dengan JKM pekerja. Kami menilai bahwa ada tiga indikasi kuat adanya maladministrasi didalamnya yaitu penundaan berlarut, tidak patut dan tidak profesional. Maka kami menyarankan kepada BPJS terkait 3 indikasi maladministrasi agar segera membayarkan klaim JKM pekerja.” (wawancara, 10 Februari 2022)

Wawancara dari dua narasumber (pelapor) tersebut mengatakan bahwa penyelesaian laporan hanya terhitung beberapa hari saja. Pada wawancara pertama mengatakan hanya memakan waktu satu hari untuk penyelesaian laporannya. Sedangkan wawancara kedua mengatakan jika penyelesaiannya baru selesai dalam 10-11 hari yang diselesaikan oleh BPJS. Berbagai macam laporan yang diterima oleh Ombudsman juga berbagai waktu penyelesaian yang dilakukan oleh Ombudsman.

Menurut masyarakat pertama sebagai pelapor :

“...ada persyaratan yang harus dipenuhi seperti persyaratan yang regular itulo mbak, tapi gak langsung dikumpulin dulu. Saya mengumpulkan persyaratan itu setelah menunggu operasi adek saya selesai...” (wawancara, 07 Februari 2022)

Menurut masyarakat kedua sebagai pelapor :

“...kalau persyaratan nggak ribet kak, setelah penanganan selesai saya baru memenuhi persyaratan laporan. Beda sama laporan yang saya laporkan saat ini, harus bawa persyaratan dulu baru ditindaklanjuti, itupun perlu beberapa tahap lagi.” (wawancara, 10 Februari 2022)

Dari wawancara kedua masyarakat diatas mengungkapkan jika persyaratan pada mekanisme Respon Cepat Ombudsman tidak serta merta memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan pada Peraturan Ombudsman yang bisa dipenuhi pada saat terjadinya penanganan atau tindak lanjut atau setelah penyelesaian laporan.

Hasil atau produk laporan dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman yang diberikan masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Masyarakat merasa puas dengan hasil penanganan Ombudsman RI Perwakilan Jatim berikan. Ombudsman RI Perwakilan Jatim mampu menyelesaikan pelaporan lebih cepat dibandingkan dengan penanganan Laporan Masyarakat (umum). Ombudsman juga telah memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan.

4) Outcome (dampak)

a) Dampak Keasistenan

Dalam menangani pengaduan laporan, tim keasistenan PVL dan Pemeriksaan memiliki dampak-dampak dalam penyelesaian laporan, sebagai berikut :

Menurut Keasistenan PVL Ombudsman Perwakilan Jatim :

“Dari segi tim PVL sendiri dampaknya saat menangani laporan masyarakat dengan RCO secara bersamaan. Kita lebih mementingkan pengaduan melalui RCO, sehingga penanganan laporan masyarakat kita kesampingkan terlebih dahulu” (wawancara, 07 Februari 2022)

Dampak yang disebabkan tim PVL adalah mementingkan pengaduan melalui RCO yang mana mengesampingkan pengaduan melalui laporan masyarakat.

Respon cepat, harus diselesaikan dalam waktu yang cepat. Maka dari itu, dalam melakukan tugasnya tim riksa harus senantiasa siap dan sigap.

Wawancara dengan Staff PVL Ombudsman Jatim:

“Bagi asisten pemeriksa harus senantiasa siap dan sigap bekerja dengan cepat untuk melakukan RCO, jika sedang banyak kegiatan lain seperti kajian atau sudah teragendakan pemeriksaan diluar kota akan sedikit repot untuk multitasking.” (wawancara, 03 Februari 2022)

Dampak yang diterima oleh asisten pemeriksa ini menurut penulis adalah kurangnya sumber daya manusia. Dapat dilihat bahwa pada saat melakukan pemeriksaan diluar kota akan sedikit susah dalam *multitasking* nya. Memang di Ombudsman staff/keasistenannya tidak terlalu banyak, sehingga jika terjadinya banyaknya laporan masuk dan harus melakukan pemeriksaan keluar kota akan menjadi sedikit rumit.

b) Dampak Masyarakat

Dalam penanganan melalui Respon Cepat Ombudsman, masyarakat menjadi terbantu. Penangan yang begitu cepat yang bisa diselesaikan dengan hitungan jam maupun hari diharapkan membantu masyarakat terkait maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan.

4.2.2 Faktor Penghambat dan Pendukung Respon Cepat Ombudsman

Adapun beberapa faktor pendukung dan penghambat Respon Cepat Ombudsman, sebagai berikut :

1) Faktor Pendukung

- a) Komunikasi yang baik antara Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dengan substansi yang diduga terjadinya maladministrasi sehingga dalam penyelesaian penanganan Respon Cepat Ombudsman lebih mudah diselesaikan.
- b) Ombudsman Perwakilan Jatim membentuk *focal point* yang nantinya akan digunakan sebagai narahubung/*contact person* substansi seluruh Pemda Jatim untuk mempermudah proses penanganan Respon Cepat Ombudsman.

2) Faktor Penghambat

Dari hasil wawancara dengan keasistenan pemeriksaan ada beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan Respon Cepat Ombudsman

- a) Kurangnya SDM pada tim riksa dalam penanganan laporan Respon Cepat Ombudsman, ketika tim riksa melakukan kegiatan penanganan lain seperti kajian atau sudah teragendakan pemeriksaan diluar kota, tim riksa sedikit kesulitan dalam *multitasking* (penanganan secara langsung).
- b) Terjadi pandemi *Covid-19* di Provinsi Jawa Timur sehingga kegiatan pencegahan, penerimaan laporan masyarakat, dan pemeriksaan laporan laporan menjadi lebih terbatas.

- c) Terdapat instansi-instansi Pemerintah Daerah Jawa Timur yang belum terjalin dengan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur untuk narahubung/*contact person*, sehingga dalam penyelesaian laporan yang memerlukan waktu cepat seperti Respon Cepat Ombudsman akan sedikit terhambat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Evaluasi Layanan Respon Cepat Ombudsman (RCO) di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah mengevaluasi penanganan Respon Cepat Ombudsman di Kantor Ombudsman Perwakilan Jawa Timur.

- 1) Laporan dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman cukup efektif dan efisien dalam memberikan sarana prasarana, tanggapan, keandalan, dan penanganannya.
- 2) Hasil Respon Cepat Ombudsman adalah memberikan layanan tentang keluhan-keluhan masyarakat terkait kondisi darurat yang mengancam hak hidup masyarakat.
- 3) Jumlah masyarakat yang mengikuti pengaduan kanal Respon Cepat Ombudsman dari tahun 2019-2021 adalah 54 laporan yang pelaporan paling banyak pada substansi Kepegawaian. Yang terhitung dalam tiga tahun terakhir pelaporan kanal Respon Cepat Ombudsman masih sangat minim (sedikit).
- 4) Sumber Daya Manusia Respon Cepat Ombudsman sangat sedikit terhitung hanya 2 (dua) orang dengan dibantu seluruh dari keasistenan pemeriksaan

yang berjumlah, namun berhasil menyelesaikan penanganan dengan kanal Respon Cepat Ombudsman.

- 5) Dampak yang dihasilkan adalah berupa dampak positif, yang diterima oleh masyarakat adalah masyarakat menjadi terbantu dengan adanya pengaduan kanal Respon Cepat Ombudsman yang memberikan pelayanannya secara cepat.
- 6) Dampak negatif, yang diterima oleh keasistenan pemeriksaan adalah berupa kurangnya jumlah SDM keasistenan pemeriksaan dalam penanganan Respon Cepat Ombudsman. Yang bisa mengakibatkan penanganan yang kurang efisien dan efektif.
- 7) Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur telah membuat *focal point* yang tujuannya adalah mengajak substansi seluruh Pemerintah Daerah seluruh Jawa Timur yang nantinya akan menjadi narahubung Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. Namun, masih terdapat narahubung yang belum terhubung dengan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, sehingga dalam proses penanganan Respon Cepat Ombudsman sedikit kesulitan

5.2 Saran

Walaupun pelaksanaan pengaduan kanal Respon Cepat Ombudsman telah berjalan dengan baik, bukan tidak lain pasti ada beberapa persoalan yang terselip didalamnya. Ada beberapa saran yang penulis sampaikan terhadap proses pengaduan Laporan Masyarakat dan Respon Cepat Ombudsman (RCO) di

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur khususnya pada pelaksanaan di lapangan agar berjalan semakin baik.

- 1) Membentuk *focal point* yg nantinya akan mengumpulkan narahubung antara Ombudsman Jatim dan Pemerintah Daerah di seluruh Jawa Timur.
- 2) Menambahnya SDM di Ombudsman RI Jawa Timur, karena kurangnya sumber daya manusia. Dapat dilihat bahwa pada saat melakukan pemeriksaan diluar kota, sedangkan terdapat laporan Respon Cepat Ombudsman (RCO) akan sedikit susah dalam *multitasking* nya. Memang di Ombudsman staff/keasistenannya tidak terlalu banyak, sehingga jika menambah Sumber Daya Manusia (SDM) di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur ketika terjadi banyaknya laporan masuk dan harus melakukan pemeriksaan keluar kota akan menjadi sedikit lebih mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkahar Badjuri, & Teguh Yuwono, (2002), Kebijakan Publik Konsep & Strategi, Semarang : Undip Press, hal. 141.
- Agustino, Leo, (2006), Dasar-Dasar Kebijakan Publik, Bandung : CV. Alfabeta.
- A Parasuraman, Valerie A. Zeithaml & Berry, L. L, (1988), *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing.*
- Badjuri, A. & Yuwono, (2002), Kebijakan Publik Konsep & Strategi, Semarang: Undip Press.
- Bridgman, J. & Davis G, (2000), *Australian Policy Handbook, Allen & Unwin, NSW, 130.*
- Moenir, H.A.S, (2006), Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta:PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, (2010) Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudjana, Djuju, (2006), Evaluasi Program Pendidikan (untuk pendidikan nonformal dan pengembangan sumber daya manusia). Bandung : Falah Production.
- Stake, R. E, (1995), *The Art Of Case Study Research. California: SAGE Publications, Inc.*

Undang-Undang

- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Republik Indonesia. Keputusan Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Timur Nomor 02 Tahun 2022 Tentang Struktur Organisasi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Timur.

Republik Indonesia. Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Republik Indonesia. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan Republik Indonesia.

Republik Indonesia. Permenkes Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019*.

Republik Indonesia. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran *Covid-19* di Lingkungan Instansi Pemerintah yang kemudian mengalami perubahan dengan keluarnya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 34 Tahun 2020.

Referensi dari Internet

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.2021. Kualitas Layanan Alami Penurunan; Hasil Penilaian ORI Jatim terhadap Pemerintah Kabupaten/Kota. Berita Jum'at, 31 Desember 2021 Available on : <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--kualitas-layanan-alami-penurunan-hasil-penilaian-ori-jatim-terhadap-pemerintah-kabupatenkota>.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.2021. <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/anno--respons-cepat-ombudsman-RCO>

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.2021. spocjournal.com/ekonomi/manajemen/504sejarahpembentukandanperkembanganOmbudsmandiIndonesia. (20 september 2016 pukul 17:58)

WHO. 2020. WHO Director-General's remarks at the media briefing on 2019-nCoV on 11 February 2020. Cited Feb 13rd 2020. Available on: <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-generals-remarks-at-the-media-briefing-on-2019-neov-on-11-february-2020>. (Feb 12th 2020)