



Pelaksanaan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur

*Implementation of The Authority of The Ombudsman of The Republic of Indonesia Representative
of East Nusa Tenggara in Supervising Public Services to Realize Excellent Public Services*

¹⁾ Gemi Nastiti Waruwu, ²⁾ Yohanes G. Tuba Helan, ³⁾ Norani Asnawi

^{1,2,3} Universitas Nusa Cendana, Indonesia

*Email: ¹⁾ gemywaruwu@gmail.com, ²⁾ lamahelan@yahoo.co.id, ³⁾ noranasnawi@gmail.com

*Correspondence: ¹⁾ Gemi Nastiti Waruwu

DOI:

ABSTRAK

Rendahnya kepatuhan pada standar pelayanan sangat berpengaruh besar bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik itu baik atau buruk. Hal tersebut dapat dinilai efektivitasnya, efisiensinya dan sudah memenuhi harapan masyarakat atau belum baik dari sisi objektivitasnya maupun akuntabilitasnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan fungsi pelayanan Ombudsman NTT dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, dan faktor apasajakah yang menjadi hambatan yang dialami oleh Ombudsman dalam pelaksanaan fungsi ombudsman dalam mewujudkan pelayanan publik yang prim Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris, yang menganalisis permasalahan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (data sekunder) dan data primer yang diperoleh dari lapangan. Data penelitian yang digunakan adalah kualitatif, disajikan secara deskriptif dengan menguraikan dan menjelaskan keadaan subjek dan objek yang erat dengan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pelaksanaan wewenang Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur dalam pengawasan pelayanan publik terbagi menjadi 3 (tiga) pengawasan yang dilakukan yakni: a. pengawasan preventif dan b. pengawasan represif (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengawasan terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Wewenang Ombudsman; Nusa Tenggara Timur

ABSTRACT

Low compliance with service standards greatly affects how good or bad public services are delivered. This can be assessed for its effectiveness, efficiency and has met the expectations of the community or not both in terms of objectivity and accountability. This study aims to find out the implementation of the NTT Ombudsman's service function in realizing excellent public services, and what factors are the obstacles experienced by the Ombudsman in the implementation of the ombudsman's function in realizing proper public services This research is an empirical juridical research, which analyzes problems by combining legal materials (secondary data) and primary data obtained from the field. The research data used is qualitative, presented descriptively by describing and explaining the state of the subject and object that is closely related to this study. This research was conducted at the Office of the Ombudsman of the Republic of Indonesia East Nusa Tenggara Representative. The results showed that (1) The implementation of the authority of the Indonesian Ombudsman for East Nusa Tenggara Representative in supervising public services is divided into 3 (three) supervisions carried out, namely: a. preventive supervision and b. repressive

supervision (2) Factors affecting the implementation of supervision consist of supporting factors and inhibiting factors.

Keywords: *Public Service; Authority of the Ombudsman; East Nusa Tenggara*

PENDAHULUAN

Reformasi mengamanatkan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat yaitu kehidupan yang didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan, dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Putri, 2020) (Sebayang & Hartati, 2021). Diketahui bahwa penyelenggaraan negara dan pemerintahan sebelum reformasi banyak diwarnai dengan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme. Sehingga dengan demikian mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, dan terbuka.

Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan dan kualitas pelayanan publik yang baik disertai dengan adanya penegakan hukum maka diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggaraan negara dan pemerintahan. Karena pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintah sendiri dalam implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi objektivitas maupun akuntabilitasnya (Desiana, 2013) (Solechan, 2018) (Dwiyanto, 2021).

Berpijak dari hal tersebut maka dibentuk Komisi Ombudsman Nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Komisi Ombudsman Nasional bertujuan untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan (LALU, 2020) (Fadhilah, 2016) (Taroreh, 2022). Tugas tersebut dioptimalkan lagi Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 Tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan Dan Pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan Undang-Undang.

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Yahya et al., 2023) (Sulubara & Amrizal, 2023).

Pedoman Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dengan mendasarkan beberapa asas yakni kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan.

Kedudukan Lembaga Ombudsman adalah sebagai lembaga Negara yang independent (Wattimury & Dahoklory, 2022). Hal ini dimaksudkan agar dalam melaksanakan tugasnya dapat

bersikap objektif, transparan dan mempunyai akuntabilitas kepada publik. Meski tidak bertanggung jawab kepada DPR namun Ombudsman RI wajib menyampaikan laporan tahunan maupun laporan berkala kepada DPR sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada publik atas pelaksanaan tugasnya (Rondinelli, 1990).

Adanya perwakilan Ombudsman di daerah merupakan kepanjangan tangan dari Ombudsman RI guna mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenangnya secara menyeluruh di wilayah Negara Republik Indonesia, kemudian mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman RI. Menurut Pasal 3 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja. Perwakillan Ombudsman RI di Daerah bahwa: Pembentukan Perwakilan Ombudsman didasarkan pada studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektifitas, kompleksitas, dan beban kerja (Tauvani, 2020).

Pengawasan yang dilakukan dalam hal ini yakni mencegah terjadinya maladministrasi. Maladministrasi dalam lingkup pelayanan publik dapat disebabkan oleh berbagai faktor dan kondisi yang dapat mempengaruhi penyelenggaraan layanan tersebut, meliputi: Kekurangan sumber daya, Ketidacakapan dan kekurangan pelatihan, Ketidaksesuaian regulasi, Korupsi dan penyalahgunaan kewenangan, Kurangnya transparansi dan akuntabilitas, Kendala teknologi, Ketidakseimbangan beban kerja, Perencanaan yang tidak matang, Ketidapkahaman terhadap kebutuhan masyarakat dan Gangguan eksternal (ERNA, 2020).

Melihat fenomena di atas, tentunya mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Ombudsman sebagai lembaga pelayanan publik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Taneo et al., (2019) hal ini didukung dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti berkaitan dengan persepsi masyarakat tentang Ombudsman ditemui berbagai fenomena diantaranya kurangnya pemahaman masyarakat tentang apa itu Ombudsman dan perannya sebagai lembaga pelayanan publik. Hal inilah yang memicu rendahnya kinerja lembaga ini dalam melaksanakan tugasnya; selain rendahnya pemahaman masyarakat tentang Ombudsman itu sendiri; tingkat kepercayaan masyarakat juga minim; yang mana masyarakat dalam pengaduannya terhadap pelayanan publik di berbagai instansi pemerintahan cenderung langsung mengadukannya kepada instansi terkait sehingga belum terlihat peranan Ombudsman sebagai pelayanan publik.

Tentunya menjadi persoalan tersendiri yang menghambat pelaksanaan fungsi pelayanan publik dari Ombudsman karena harapan dari lembaga Ombudsman sendiri adalah untuk mengatasi berbagai pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan publik bagi masyarakat belum terpenuhi secara maksimal dan juga minimnya pemahaman serta kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman; untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang pelaksanaan fungsi Ombudsman dalam mewujudkan pelayanan publik bagi masyarakat Nusa Tenggara Timur serta faktor-faktor yang menghambat kinerja Ombudsman selaku pelayan publik. Untuk itu permasalahan penelitian ini pertama, bagaimanakah pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman NTT dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima; apa sajakah hambatan yang dialami oleh Ombudsman dalam pelaksanaan fungsi ombudsman dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris, yakni peneliti menganalisis permasalahan dengan cara memadukan bahan- bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dan data primer yang diperoleh dari lapangan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur. Aspek-Aspek Penelitian, pelaksanaan Wewenang Ombudsman Nusa Tenggara Timur dalam Pengawasan Pelayanan Publik yakni: pengawasan preventif, pengawasan represif; dan pengawasan umum. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Nusa Tenggara Timur: faktor pendukung; dan faktor penghambat. Jenis dan sumber data yaitu data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari tangan pertama, melalui narasumber yang tepat. Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap berbagai macam bacaan berupa sumber-sumber tertentu seperti literatur, artikel serta peraturan perundang-undangan yang berlaku maupun sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Metode kualitatif data deskripsi merupakan data yang mendetail tentang situasi, kegiatan, baik menyangkut manusia maupun hubungan dengan manusia lainnya. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek dan objek, baik lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya, serta didasarkan atas hasil wawancara observasi yang dilaksanakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Taneo et al., (2019) menyatakan pelayanan pengaduan di Ombudsman NTT mengikuti standar pelayanan yang disusun mengacu pada UU 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI, UU NO 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Khusus untuk penanganan pengaduan Ombudsman NTT membuat peraturan internal yang dikenal dengan nama Peraturan Ombudsman (PO) NO. 27 Tahun 2017 tentang penanganan pengaduan.

Pelaksanaan Wewenang Ombudsman NTT dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pengawasan Preventif

Pengawasan preventif merupakan pengawasan yang dilakukan sebelum pelaksanaan yakni kegiatan pencegahan terjadinya maladministrasi. Pelaksanaan pengawasan pelayanan publik secara preventif ini dikategorikan dalam pengawasan di sayap pencegahan. Adapun anggota Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur yang bertugas di sayap pencegahan ini adalah keasistenan pencegahan. Bidang tugas dari keasistenan ini yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan Upaya Pencegahan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Upaya-upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur selama tahun 2022 adalah sebagai berikut:

- a. Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik
 - b. Pendampingan kepada Lembaga dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik
 - c. Pendampingan kepada Pemerintah Daerah dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik
 - d. Pendampingan kepada Lembaga yang menyelenggarakan pelayanan bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T)
 - e. Survei Indeks Persepsi Maladministrasi
-

- f. Opini Pengawasan Pelayanan Publik
- g. Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar
- h. Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat
- i. Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan.

2. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang

Tugas lain yang diberikan oleh Undang- Undang kepada Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur yakni:

- a. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- b. Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- c. Mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.
- d. Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- e. Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

3. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan

- a. Berkoordinasi dengan BPJS Kesehatan terakit permasalahan Surat Instruksi Walikota mengenai rujukan FKTP
- b. Koordinasi dan monitoring kesiapan Kantor Bea Cukai Kupang dalam rangka WBM dan WBBM
- c. Penyerahan nota kesepakatan antara Ombudsman RI Perwakilan NTT dengan Pemerintah Kab. SBD Tentang Sinergi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
- d. Melakukan koordinasi dengan Pemprov dan Pemkab/Pemkot serta Polres dan Kantor Pertanahan Se-NTT dengan menyampaikan surat permintaan narahubung
- e. Koordinasi dalam rangka tindak lanjut nota kesepakatan ORI-Pemkab Sikka serta Koordinasi WBK dan WBBM dan lain- lain.

4. Membangun Jaringan Kerja

Adapun program kerja lain yang dilakukan oleh Ombudsman NTT yakni melakukan upaya dengan membentuk tim koordinasi kerja sama dalam bentuk sinergi peningkatan kualitas pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan 22 Kabupaten/Kota dan Pemerintah Provinsi NTT. Sehingga pada tanggal 20 Desember 2021 bertepatan dengan perayaan HUT Ke-63 Provinsi NTT telah ditandatangani Nota Kesepakatan bersama 21 Bupati/Walikota Se- Provinsi NTT (minus Bupati Rote Ndao) dan Gubernur NTT untuk jangka waktu 5 tahun kedepan serta tanda tangan MoU dengan Rektor Universitas Muhammadiyah Kupang dengan Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Kupang. Selanjutnya dilakukan rapat bersama

secara virtual untuk membahas penyusunan rencana kerja yang dilaksanakan pada Senin, 14 Februari 2022.

Pelaksanaan rencana kerja/rencana aksi dilakukan dalam tahun 2022-2025. Adapun ruang lingkup kerja sama tersebut meliputi: pencegahan maladministrasi, percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, pertukaran data dan/atau informasi, sosialisasi dan diseminasi, survey kepatuhan standar pelayanan publik, optimalisasi penerapan SPBE dan kegiatan lainnya yang disepakati oleh para pihak.

Pengawasan Represif

Pengawasan represif merupakan pengawasan yang dilakukan setelah pengawasan preventif. Pengawasan represif berorientasi kepada laporan pengaduan masyarakat yang berasal dari laporan atau keluhan langsung dari masyarakat dan laporan pengaduan yang dilakukan secara mandiri yang disebut dengan laporan investigasi inisiatif. Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur mengategorikan pelaksanaan pengawasan represif ini dalam sayap pemeriksaan. Dalam hal ini Ombudsman tidak pasif tetapi aktif, keaktifan Ombudsman diatur dalam UU Ombudsman RI bahwa Ombudsman dapat melakukan investigasi atau prakarsa sendiri. Artinya bahwa Ombudsman tidak hanya menunggu laporan dari masyarakat semata tetapi berinisiatif melihat fenomena maladministrasi yang terjadi dan kemudian melakukan pemeriksaan.

Pelaksanaan pengawasan di sayap pemeriksaan ini yakni keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan (PVL) dan keasistenan pemeriksaan.

Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

Bidang tugas dari Keasistenan Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan yakni: Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa akses masyarakat tersebut antara lain melalui datang langsung ke kantor, bisa juga melalui Telepon/SMS ke call center 137/082137373737, Telepon/SMS/WA/Telegram ke 08111453737, melalui Kring Ombudsman (Inovasi oleh Ombudsman NTT), melalui fanpage facebook "Ombudsman RI NTT", dan atau email ke: pengaduan.ntt@ombudsman.go.id.

Akses tertinggi masyarakat yaitu melalui telepon, surat, dan datang langsung. Dari 624 dan 871 akses masyarakat ini terdapat tembusan yang langsung diregister sebagai tembusan pada simpel dan laporan serta konsultasi atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan Masyarakat	: 174 (Tahun 2021) dan 613 (Tahun 2022)
Konsultasi Non Laporan	: 315 (Tahun 2021) dan 423 (Tahun 2022)
Respon Cepat Ombudsman	: 1 (Tahun 2021) dan 1 (Tahun 2022)
Tembusan	: 134 (Tahun 2021) dan 155 (Tahun 2022)

1. Laporan masyarakat

Penerimaan laporan adalah kegiatan menerima pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat secara tertulis atau lisan baik dengan cara datang langsung atau melalui berbagai media yang disediakan oleh Ombudsman. Adapun substansi yang sering diadukan masyarakat antara lain mengenai agraria, kepolisian, pedesaan, kepegawaian dan perbankan.

2. Konsultasi Non Laporan

Prakteknya, saat menerima laporan tidak sedikit masyarakat yang hanya berkonsultasi terlebih dahulu sebelum pada akhirnya melapor ke Ombudsman. Beberapa diantaranya hanya ingin didengar, meminta saran atau pendapat mengenai langkah apa yang harus dilakukan untuk menyikapi permasalahan yang dialami. Adapun substansi yang dilaporkan yakni agrarian/pertanian, kepegawaian, kepolisian, ketenagakerjaan, dan desa.

3. Kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan *on The Spot*

Penerimaan laporan *on the spot* dirancang sebagai program “jemput bola” yang bertujuan untuk meningkatkan proaktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi laporan yang dapat dilaksanakan dalam bentuk kegiatan berikut:

- a. Menyampaikan informasi mengenai kelembagaan Ombudsman secara umum dan informasi spesifik terkait persyaratan, mekanisme, tata cara dan prosedur penyelesaian laporan;
- b. Memberikan konsultasi terkait permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi penyelenggara layanan;
- c. Menerima laporan masyarakat Keasistenan PVL akan melakukan penerimaan dan verifikasi terhadap laporan yang masuk ke Ombudsman. Verifikasi dimaksud berupa verifikasi formil dan materiil. Setelah itu, dilanjutkan ke tahap rapat pleno perwakilan untuk menentukan kelayakan penerimaan atau penolakan terhadap laporan masyarakat. Laporan yang telah memenuhi syarat formil dan materiil kemudian ditindaklanjuti oleh Keasistenan Pemeriksaan (Riksa).

Keasistenan Pemeriksaan Laporan

Bidang tugas Keasistenan Pemeriksaan Laporan yakni:

- a. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
- b. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman

Laporan yang akan ditindaklanjuti oleh Keasistenan Pemeriksaan Laporan ini merupakan laporan yang memenuhi syarat formil dan syarat materiil dan juga yang hanya termasuk dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman. Pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan NTT termasuk di dalamnya melaksanakan Penilaian Kepatuhan di seluruh Kabupaten/Kota serta Pemerintah Provinsi. Pelaksanaannya dengan memantau dan menilai secara langsung penyelenggara negara dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan memperhatikan fasilitas-fasilitas penunjang dalam pelaksanaan Pelayanan Publik (Indonesia, 2008).

Dalam rangka melakukan fungsi pengawasan tersebut, Ombudsman melakukan penilaian tingkat kepatuhan di kementerian, lembaga dan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor: 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini sejalan dengan prioritas nasional Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024. Penilaian kepatuhan bertujuan mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dengan memenuhi komponen standar pelayanan sesuai Pasal 15 dan bab V Undang-undang Pelayanan Publik. Dalam penilaian kepatuhan tahun 2022, Ombudsman mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah agar meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari

pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan.

Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan traffic light system hal mana zona merah untuk tingkat kepatuhan rendah, zona kuning untuk tingkat kepatuhan sedang dan zona hijau untuk tingkat kepatuhan tinggi. Pengabaian terhadap standar pelayanan publik akan berpotensi menimbulkan maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan aparatur pemerintah secara individual namun juga secara sistematis melembaga dalam instansi pelayanan publik tersebut. Dalam jangka panjang pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan pemerintah sebagai fasilitator, regulator dan katalisator pembangunan.

Hasil Survei Pemerintah Daerah di NTT Khusus Provinsi NTT, tim Ombudsman telah mengunjungi dan menilai 282 unit penyelenggara layanan di 22 kab/kota dan pemerintah provinsi. Dari 22 kabupaten/kota dan pemerintah provinsi tersebut, hanya Pemerintah Provinsi NTT dan Kota Kupang yang mendapat Opini Kualitas Tinggi atau masuk Zona Hijau. Selanjutnya 15 (lima belas) pemerintah daerah kabupaten berada dalam zona kuning atau mendapat Opini Kualitas Sedang, dan sisanya sebanyak 6 (enam) pemerintah daerah kabupaten berada dalam zona merah atau Opini Kualitas Rendah.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman NTT

Faktor Pendukung

1. Aspek Regulasi

- a. Telah disusunnya penetapan standar pelayanan bagi seluruh dinas/badan/kantor/unit/bumd sebagai pemberi layanan bagi Masyarakat.
- b. Sebagian dinas/badan/kantor/unit/bumd sudah melaksanakan pembentukan regulasi terkait system/mekanisme pengelolaan pengaduan internal sehingga memudahkan Ombudsman NTT dalam mengelola pengaduan atau keluhan masyarakat.

2. Aspek Kelembagaan

- a. Dilakukannya pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kompetensi SDM Ombudsman Perwakilan NTT
- b. Adanya bimbingan teknis terkait dengan penatausahaan keuangan baik secara langsung/berkala agar bisa mempraktekkan kegiatan tersebut dengan baik dan benar
- c. Adanya upaya peningkatan kapasitas dan kualitas jaringan internet guna untuk memperlancar masyarakat mengakses informasi bahkan memberi laporan.
- d. Adanya penyesuaian Petunjuk Operasional Kegiatan dengan pembiayaan item kegiatan pencegahan

3. Aspek Teknik Pelaksanaan

- a. Adanya konsisten dalam penyelesaian laporan masyarakat sesuai baku mutu penyelesaian laporan dan update Simpel 3, dengan mengoptimalkan koordinasi antar asisten penerima laporan pada keasistenan pemeriksaan.

- b. Adanya pembatasan waktu koordinasi keasistenan PVL Ombudsman dengan instansi terlapor sehingga durasi waktu dalam penanganan laporan masyarakat tidak lama.

Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil literature review, didapatkan beberapa permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius dari pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman NTT. Dilihat dari uji petik analisis Ombudsman Republik Indonesia pada Perwakilan Nusa Tenggara Timur sebagai representasi wilayah/regional III. Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Timur, secara umum pencapaian target terkendala dari sisi luas dan medan wilayah yang tidak sebanding dengan personil yang ada.

Komposisi pegawai Ombudsman RI Perwakilan NTT yang hanya 21 orang menimbulkan masalah pada kuantitas dan kualitas insan Ombudsman di Provinsi NTT. Sampai saat ini jumlah Asisten Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan NTT 11 orang belum sebanding dengan jumlah masyarakat yang harus dilayani dan luasan wilayah kerja. Tingginya target kerja Kantor Perwakilan tidak diimbangi dengan jumlah SDM yang memadai menyebabkan tingginya beban kerja personel dan berdampak pada kurang maksimalnya profesionalitas dalam bekerja. Selain itu, ada masalah-masalah terkait dengan kapasitas. Kapasitas SDM Asisten Ombudsman RI di Perwakilan kebanyakan adalah Asisten Pratama yang tidak mendapatkan *capacity building* secara berjenjang, *continuu*, dan *update dengansituasi* terkini, serta tidak ada perbedaan tugas dan kewenangan di level lapangan untuk penanganan pengaduan maupun penilaian kepatuhan untuk masing-masing penjenjangan di level keasistenan.

Klasifikasi hambatan-hambatan yang mempengaruhi pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Nusa Tenggara Timur adalah sebagai berikut:

1. Aspek Regulasi

Belum memiliki mekanisme internal complai handling dalam bentuk Peraturan Gubernur/Peraturan Bupati/Petaruran Walikota tentang mekanisme pengelolaan pengaduan. Internal complaint handling atau (Pengelolaan pengaduan internal) merupakan cara yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk menangani keluhan dari penerima layanan. Pemerintah Daerah melaksanakan mekanisme internal complaint handling hanya berdasarkan Surat Keputusan Kepala Daerah, namun pelaksanaan di lapangan dinilai masih sangat kurang.

2. Aspek Kelembagaan

- a. Personil yang ada tidak sebanding dengan sisi luas dan medan wilayah kerja Ombudsman. Sehingga komposisi tersebut menimbulkan masalah pada kuantitas dan kualitas insan Ombudsman di daerah.
- b. Tingginya target kerja Kantor Perwakilan tidak diimbangi dengan jumlah SDM yang memadai menyebabkan tingginya beban kerja personel dan berdampak pada kurang maksimalnya profesionalitas dalam bekerja.

3. Aspek Pendanaan

- a. Terbatasnya anggaran yang dialokasikan untuk penyelesaian laporan. Memang Ombudsman RI Perwakilan selalu dilibatkan dalam proses perencanaan dan penganggaran secara bottom-up planning yang dilakukan oleh pusat dengan meminta usulan- usulan kepada seluruh kantor perwakilan. Namun, masih banyak usulan yang belum bisa diakomodir.

- b. Keterbatasan anggaran tersebut turut menyebabkan kurang idealnya kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana di perwakilan baik dari gedung moda transportasi dan pendukung lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian ini, di dapatakan pagu dana kantor perwakilan ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun Anggaran 2022 sebesar Rp. 1.211.837.000 dengan realisasi sampai dengan triwulan IV yakni Rp. 1.125.633.535 atau 92%.

4. Aspek Teknik Pelaksanaan

- a. Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam keterlibatan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Penyebabnya adalah masyarakat sangat terbatas dalam mengakses dan mendapat informasi tentang prosedur penyampaian pengaduan. Sehingga permasalahan pelayanan publik di daerah banyak, namun laporan yang masuk di Ombudsman RI Perwakilan sangat sedikit disebabkan karena masyarakat kurang tahu kemana harus melaporkan keluhan.
- c. Terdapat penanganan laporan yang melewati baku mutu waktu Penyelesaian laporan karena pelapor yang tidak responsif
- d. Ketidakjelasan produk layanan dari penyelenggara pelayanan
- e. Sistem mekanisme dan prosedur layanan yang tidak jelas

5. Aspek Kewilayahan

Kendala dari aspek kewilayahan ini disebabkan karena tidak sebandingnya jumlah personel di lapangan dengan luasnya wilayah cakupan kewenangan dari Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur. Hal tersebut berdampak pada seringkali pengawasan lapangan hanya dilakukan dalam bentuk uji petik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat di Tarik kesimpulan, sebagai berikut: 1) Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur dalam pelaksanaan wewenangnya terhadap pengawasan pelayanan publik, baik pengawasan preventif dan pengawasan represif sudah cukup efektif atau sudah cukup maksimal. Dilihat dari jumlah laporan masyarakat yang semakin meningkat dan juga laporan yang terselesaikan. 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan NTT yakni faktor pendukung yang mana telah meminimalisir terjadinya maladministrasi dan juga telah menyelesaikan sebagian besar pengaduan/laporan masyarakat sedangkan dari faktor penghambatnya ini akan terus diupayakan untuk tidak berkelanjutan dan diberi solusi oleh pihak terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Desiana, A. (2013). Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Inovatif| Jurnal Ilmu Hukum*, 6(2).
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Ugm Press.
- Erna, S. (2020). *Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi (Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat)*. Universitas_Muhammadiyah_Mataram.
- Fadhilah, N. L. (2016). Urgensitas Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 28(2).
- Indonesia, R. (2008). Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 Tentang. *Sistem Pengendalian Intern Pemerintah*.
- Lalu, M. (2020). *Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram)*. Universitas_Muhammadiyah_Mataram.
- Putri, C. P. (2020). Peranan Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum. *Sol Justicia*, 3(2), 142–153.
- Rondinelli, D. A. (1990). Decentralization, Territorial Power And The State: A Critical Response. *Development And Change*, 21(3), 491–500.
- Sebayang, R. A. B., & Hartati, H. (2021). Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Mendapo: Journal Of Administrative Law*, 2(2), 63–75.
- Solechan, S. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia. *Administrative Law And Governance Journal*, 1(1), 67–89.
- Sulubara, S. M., & Amrizal, A. (2023). Pengawasan Ombudsman Terhadap Kepentingan Publik Dalam Kaitannya Terhadap Negara Hukum Yang Berdasarkan Pancasila. *Hakim*, 1(4), 36–50.
- Taneo, K. L. F., Tubahelan, Y. G., & Stefanus, K. Y. (2019). Pelaksanaan Fungsi Pelayanan Ombudsman Nusa Tenggara Timur Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima. *Jatiswara*, 34(3), 309–316.
- Taroreh, C. O. (2022). Kedudukan Dan Peranan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia. *Lex Crimen*, 11(3).
- Tauvani, A. Y. (2020). The Role Of The Ombudsman Of The Jambi Province Of The Republic Of Indonesia In Doing Supervision Of The Public Service Institution In The Jambi Pratama Tax Service Office Based On Law Number 37 Of 2008. *Journal Analytica Islamica*, 9(1), 38–51.
-

^{1*)} Gemi Nastiti Waruwu, ²⁾ Yohanes G. Tuba Helan, ³⁾ Norani Asnawi

Implementation of The Authority of The Ombudsman of The Republic of Indonesia Representative of East Nusa Tenggara in Supervising Public Services to Realize Excellent Public Services.

Wattimury, E., & Dahoklory, M. V. (2022). Hakikat Kedudukan Lembaga Ombudsman Dalam Struktur Ketatanegaraan Republik Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(3), 17169–17176.

Yahya, M. R., Oliy, S., Dai, R. H., & Abdillah, T. (2023). Sistem Informasi Geografis Berbasis Layanan Publik Pada Ombudsman Provinsi Gorontalo. *Diffusion: Journal Of Systems And Information Technology*, 3(2), 253–262.



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).