

# PERAN PERWAKILAN LEMBAGA OMBUDSMAN RI WILAYAH PROVINSI KALTIM DALAM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK JUDUL ARTIKEL EJOURNAL MEMAKAI HURUF BESAR

Noor Sheila <sup>1</sup>

## *Abstrak*

**Noor Sheila**, Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, di bawah bimbingan Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si selaku Pembimbing I dan Dr. Fajar Apriani, S.Sos, M.Si. selaku Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian tugas-tugas pokok Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dan kendala-kendala yang dihadapi Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. *Key informan* penelitian adalah Ketua Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur, sedangkan yang menjadi *informan* adalah Asisten Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur, masyarakat dan instansi yang pernah melakukan kerjasama dengan Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur. Alat analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif model interaktif.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur sudah menjalankan tugas yang telah ditetapkan, namun masih kekurangan sumberdaya manusia dan minimnya sosialisasi tentang peran perwakilan lembaga ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga masih banyak masyarakat Kalimantan Timur yang belum mengetahui peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur.

**Kata kunci : Ombudsman, Pengawasan, pelayanan publik**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: l\_yha06@yahoo.com



## **Pendahuluan**

### ***Latar belakang***

Pada tahun 2000 dimana pemerintah membentuk Komisi Ombudsman Nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Peran Komisi Ombudsman Nasional saat itu adalah melakukan pengawasan terhadap pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara negara. Untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas dan wewenang komisi ombudsman, perlu dibentuk Undang-undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII / MPR / 2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Sehingga kemudian Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang disahkan dalam rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008.

Sebelum ada Komisi Ombudsman Nasional pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Selain itu, untuk menyelesaikan persoalan pelayanan publik, selama ini dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan. Penyelesaian melalui pengadilan tersebut memerlukan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit. Untuk itu, diperlukan lembaga tersendiri yakni Ombudsman Republik Indonesia yang dapat menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan tidak dipungut biaya. Ombudsman Republik Indonesia tersebut merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008).

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia ditegaskan bahwa 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 (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), 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 / Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Dengan menjalankan wewenangnya dengan berasaskan kepatuhan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan. Tugas Ombudsman RI dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yaitu menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan,

---

membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-undang.

Dengan itu diharapkan dengan didirikannya perwakilan Ombudsman RI wilayah Provinsi Kalimantan Timur dapat menjalankan perannya sesuai tugas, fungsi dan wewenang yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengamatan sementara penulis pada objek penelitian terlihat bahwa peran Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik masih kurang, sebagaimana beberapa kondisi seperti : Kurang sosialisasi dan tidak meratanya informasi tentang keberadaan dan peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia terhadap masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur yang seharusnya menjadi sasaran utama tujuan adanya Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam pengawasan penyelenggara pelayanan public dan Kurangnya jumlah pegawai yang terdapat di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Kalimantan Timur dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik membuat tugas dan fungsi Lembaga Ombudsman RI masih kurang efektif. Berdasarkan kondisi tersebut, maka penulis memandang penelitian ini memiliki urgensi yang penting untuk dilaksanakan, terutama bagi kajian perkembangan administrasi negara di daerah Kalimantan Timur.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik?

### ***Tujuan Penelitian***

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis peran Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
  2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi Perwakilan lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
-

### ***Manfaat Penelitian***

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan antara lain sebagai berikut :

1. Segi teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi negara dan khususnya mengenai upaya meningkatkan pelayanan publik di daerah.
2. Segi praktis diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam meningkatkan peran dan kinerjanya terkait tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.

### **Kerangka Dasar Teori**

#### ***peran***

Soekanto (1990: 268) mengatakan bahwa “peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peran”. Pertanyaan tersebut hampir sama dengan pendapat Widodo (2001: 554) yang mendefinisikan bahwa “kata peran mempunyai arti laku, dan berlaku/bertindak, pelaku, pemain(film/drama)”.

#### ***Organisasi***

Malinowski (dalam Cahayani, 2003: 2) mengatakan “organisasi sebagai suatu kelompok orang yang bersatu dalam tugas-tugas, terkait pada lingkungan tertentu, menggunakan alat teknologi dan patuh pada peraturan”.

#### ***Unsur-unsur Organisasi***

- Kast dan Rosenzweig (dalam Cahayani, 2003: 3) berpendapat suatu organisasi harus memuat 4 unsur utama, keempat unsur tersebut adalah :
- a) *Goals oriented*, berarti suatu organisasi selalu berorientasi pada pencapaian sasaran.
  - b) *Psychosocial system*, adanya hubungan antara orang dalam suatu kelompok kerja.
  - c) *Structured activities*, orang bekerjasama dalam hubungan yang berpola.
  - d) *Technological system*, anggota organisasi menggunakan teknologi dan pengetahuan dalam melakukan kegiatannya.

#### ***Pendekatan-pendekatan Organisasi***

1. Pendekatan klasik terhadap organisasi,
2. Pendekatan tingkah laku terhadap organisasi,
3. Pendekatan struktur terhadap organisasi, dan
4. Pendekatan sistem terhadap organisasi.

#### ***Asas-asas Organisasi***

1. Asas tujuan organisasi,
  2. Asas kesatuan tujuan,
-

3. Asas kesatuan perintah,
4. Asas rentang kendali,
5. Asas pendelegasian wewenang,
6. Asas keseimbangan wewenang dan tanggungjawab,
7. Asas tanggungjawab,
8. Asas pembagian kerja,
9. Asas penempatan personalia,
10. Asas jenjang berangkai,
11. Asas efisiensi,
12. Asas kesinambungan, dan
13. Asas koordinasi.

### ***Pengawasan***

Terry (dalam Fahmi, 2013: 138) mendefinisikan bahwa “pengawasan adalah proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu dilakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar.

### ***Pentingnya pengawasan***

Ada berbagai faktor yang membuat pengawasan semakin diperlukan oleh setiap organisasi. Faktor-faktor itu adalah :

1. Perubahan lingkungan organisasi,
2. Peningkatan kompleksitas organisasi,
3. Kesalahan-kesalahan,
4. Kebutuhan manajer untuk mendelegasikan wewenang.

### ***Ciri-ciri Pengawasan yang efektif***

Menurut Siagian (2005:130-136) pengawasan akan berlangsung efektif apabila memiliki berbagai ciri sebagai berikut :

1. Pengawasan harus merefleksikan sifat dari berbagai kegiatan yang diselenggarakan,
  2. Pengawasan harus segera memberikan petunjuk tentang kemungkinan adanya penyimpangan dari rencana,
  3. Pengawasan harus menunjukkan pengecualian pada titik-titik strategi tertentu
  4. Objektivitas dalam melakukan pengawasan,
  5. Keluwesan pengawasan,
  6. Pengawasan harus memperhitungkan pola dasar organisasi,
  7. Efisiensi pelaksanaan pengawasan,
  8. Pemahaman sistem pengawasan oleh semua pihak yang terlibat,
  9. Pengawasan mencari apa yang tidak beres,
  10. Pengawasan harus bersifat membimbing.
-

### ***Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik***

Sesuai keputusan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan beberapa cara yaitu :

- a) Pengawasan Internal yaitu pengawasan oleh atasan langsung sesuai peraturan perundang-undangan dan pengawasan oleh pengawasan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- b) Pengawasan eksternal yaitu pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik, pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat.

### ***Pelayanan Publik***

Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan oranglain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### ***Asas Pelayanan publik***

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

- a) Transparansi,
- b) Akuntabilitas,
- c) Kondisional,
- d) Partisipatif,
- e) Kesamaan Hak,
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban.

### ***Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik***

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu:

- a) Fungsional
  - b) Tepusat
  - c) Terpadu Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu :
    - a. Terpadu satu atap
    - b. Terpadu satu pintu
  - d. Gugus tugas
-

### ***Definisi Konsepsional***

Peran perwakilan Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kaltim dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik adalah menjalankan tugas, fungsi dan wewenangnya yang telah ditetapkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tanpa campur tangan kekuasaan lainnya, dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, mencegah terjadinya maladministrasi di instansi pelayanan publik, dan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya di Provinsi Kalimantan timur.

### **Metode Penelitian**

#### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan mempergunakan metode kualitatif. Sugiyono (2011: 13-14) mengemukakan bahwa metode kuanlitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna.

#### ***Fokus Penelitian***

Penelitian ini akan difokuskan pada pemahaman atas peran suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, sehingga fokus penelitian ini antara lain :

1. Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Kalimantan Timur dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik :
    - a) Penerimaan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik,
    - b) Pemeriksaan substansi atas laporan,
    - c) Penindaklanjutan laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman,
    - d) Pelaksanaan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik,
    - e) Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya, serta lembaga kemasyarakatan maupun perseorangan,
    - f) Pembangunan jaringan kerja,
    - g) Pelaksanaan upaya pencegahan maladmistrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik,
    - h) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Undang-undang,
  2. Kendala-kendala yang dihadapi Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Kalimantan Timur dalam pengawasan penyelenggaraan pengawasan pelayanan publik.
-

### ***Sumber dan jenis Data***

Sumber data penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

- a. Data primer
- b. Data sekunder

Dalam penentuan informan pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan uraian di atas maka informan dan *key informan* dalam penelitian ini adalah :

- a) Pimpinan Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur.
- b) Para asisten Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur.
- c) Masyarakat yang laporannya telah diselesaikan oleh Ombudsman
- d) Instansi pelayanan publik yang pernah diawasi oleh Ombudsman

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Proses pengumpulan data meliputi tiga kegiatan yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

- a. Proses memasuki lokasi penelitian (*getting in*),
- b. Ketika berada di lokasi penelitian (*getting along*),
- c. Mengumpul data (*logging data*). Dalam tahap ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berfokus pada beberapa terapan, antara lain :
  1. Wawancara semi terstruktur,
  2. Dokumentasi,
  3. Penelusuran kepustakaan.

### ***Analisis Data***

Proses analisis data terbagi dua yaitu :

1. Analisis data sebelum di lapangan,
2. Analisis data selama di lapangan dengan menggunakan *Interactive model* yaitu :
  1. Pengumpulan data,
  2. Reduksi data,
  3. Penyajian data, dan
  4. Penarikan kesimpulan.

### **Hasil Penelitian**

1. Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kaltim :
  1. Penerimaan Laporan atas Dugaan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil wawancara dan data yang didapat, jumlah pelapor hingga 2013 tersebut ialah penerimaan laporan telah Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur lakukan sesuai dengan Undang-undang yang telah ditetapkan yaitu sesuai dengan pasal Undang-undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik

---

Indonesia pasal 23 dan 24 bab IV pada bagian laporan, dan pada sajian data jumlah pelapor juga menunjukkan bahwa laporan yang diterima paling banyak dari laporan perseorangan/korban langsung dan jumlah instansi telapor berasal dari pemerintah daerah, dan mekanisme penerimaan laporan dengan datang langsung ke kantor Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur. Dan dari hasil wawancara masyarakat juga kita mengetahui bahwa Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dibutuhkan sebagai penghubung masyarakat Kalimantan Timur dengan instansi pemerintahan khususnya pelayanan publik.

2. Pemeriksaan Substansi atas Laporan

Pemeriksaan substansi ialah pemeriksaan lebih dalam untuk mengetahui laporan masuk dalam kategori mana. Dimana substansi laporan ada sembilan kategori yaitu penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, berpihak, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, permintaan barang, uang, dan jasa, tidak kompeten, tidak patut, diskriminasi. Dan dari data yang didapat permasalahan substansi paling banyak yaitu kategori penyimpangan prosedur.

3. Penindaklanjutan Laporan yang Tercakup dalam Ruang Lingkup Kewenangan Ombudsman.

Hasil wawancara menjelaskan bahwa Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam menindaklanjuti laporan yang diterima, menjalankan sesuai ruang lingkup kewenangannya, yaitu setelah menerima laporan dan melalui tahap pemeriksaan substansi, Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur melakukan tinjakan lanjut berupa mediasi antara terlapor dengan pelapor. Apabila setelah diadakan mediasi tetapi tidak ada solusi yang ditemukan maka Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur berwenang melakukan penangkapan melalui kerjasama dengan kepolisian setempat.

4. Pelaksanaan Investigasi atas Prakarsa Sendiri terhadap Dugaan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik

Dari Hasil wawancara diartikan bahwa melakukan investigasi atas prakarsa sendiri atau inisiatif ombudsman adalah salah satu untuk meningkatkan efektivitas kinerja Ombudsman. Selain menerima dan menindaklanjuti laporan dari masyarakat atau warga negara khususnya Kalimantan Timur, dari inisiatif Ombudsman dapat mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik lebih baik dan menghindari terjadinya maladministrasi di penyelenggaraan pelayanan publik diseluruh Kalimantan Timur.

5. Pelaksanaan Koordinasi dan Kerjasama dengan Lembaga Negara atau Pemerintahan Lainnya serta Lembaga Kemasyarakatan atau Perseorangan

Dari hasil wawancara menjelaskan Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur membangun koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan dengan tujuan sosialisasi, membantu kerja Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, dan juga sebagai evaluasi bagi pemerintahan daerah untuk menjadikan pemerintahan Kalimantan Timur menjadi lebih baik dan pelayanan publiknya pun lebih baik lagi.

6. Pembangunan Jaringan Kerja

Jaringan kerja yang dibangun oleh Ombudsman merupakan salah satu tugas Ombudsman. Membangun jaringan kerja salah satu peran yang sangat penting dalam menjalankan peran Ombudsman itu sendiri, karena bila tidak dibangunnya jaringan kerja dengan lembaga-lembaga lain bisa jadi tugas Ombudsman tidak bisa berjalan secara efektif, sebab Ombudsman adalah lembaga baru dalam ketatanegaraan Republik Indonesia yang memiliki peran penting dalam menciptakan *good governace* yaitu pemerintahan yang bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme atau menghindari terjadinya maladministrasi khususnya pada penyelenggara pelayanan publik dan Ombudsman juga memiliki peran penting dalam membantu masyarakat atau warga negara khususnya masyarakat Kalimantan Timur dalam mendapatkan haknya dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik, nyaman dan sesuai dengan harapan.

7. Pelaksanaan Upaya Pencegahan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pelaksanaan Tugas Lain yang di berikan oleh Undang-undang

Hasil wawancara di atas dijelaskan, demi menciptakan pemerintahan yang bersih dari maladministrasi, Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur juga menjalankan tugas yang tidak kalah pentingnya yaitu melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu sosialisasi terhadap masyarakat Kalimantan Timur maupun instansi pelayanan publik di wilayah Provinsi Kalimantan Timur. Sosialisasi yang dilakukan Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur tidak hanya terkait tentang mengetahui peran adanya Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur, tetapi juga menjelaskan seperti apa standar pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan adapun Tugas lainnya yang dikerjakan Perwakilan Ombudsman, tugas yang lain-lainnya sesuai dengan ketentuan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Tugas lain-lain tersebut seperti diketahui dari hasil wawancara ialah memberikan saran dan melaporkan hasil kerja Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi

---

Kalimantan Timur kepada Presiden, kepala daerah, DPR, DPRD, dan pimpinan penyelenggara negara lainnya.

2. Kendala-kendala yang di hadapi Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kaltim

Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur memiliki beberapa kendala-kendala sebagai berikut :

1. Dana yang dirasa masih kurang,
2. Kurangnya sumberdaya manusia,
3. Kurangnya sosialisasi tentang peran Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur

### **Pembahasan**

1. Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur

1. Penerimaan Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peran yang telah Perwakilan Lembaga Ombudsman wilayah Provinsi Kalimantan Timur telah lakukan dengan baik adalah dalam menerima laporan atas dugaan maladmistrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya dari hasil penelitian dan disajikan oleh data bahwa data menunjukkan laporan yang diterima paling banyak berasal dari laporan perseorangan/korban yang menyampaikan laporannya langsung ke kantor Perwakilan Ombudsman, dan jumlah terbanyak instansi terlapor ialah dari Pemerintah Daerah, dan kesimpulan dari hasil wawancara Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia wilayah Provinsi Kalimantan Timur telah melayani dengan baik dan masyarakat puas akan hasil kerja Ombudsman sesuai dengan pendapat Kurniawan (2005: 6) yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. Pemeriksaan Substansi atas Laporan

Sesuai dengan arti suatu lembaga atau organisasi seperti yang dikatakan oleh Malinowski (dalam Cahayani, 2003: 2) yang mengatakan organisasi suatu kelompok orang yang bersatu dalam tugas-tugas, terkait pada lingkungan tertentu, menggunakan alat teknologi dan patuh pada peraturan. Seperti yang telah dilaksanakan oleh Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia wilayah Provinsi Kalimantan Timur yang bersatu menjalankan salah satu tugas pokoknya yaitu melakukan pemeriksaan substansi atas laporan yang telah diterima secara administratif. Pemeriksaan substansi ialah pemeriksaan lebih dalam untuk mengetahui laporan masuk dalam katagori mana. Dimana substansi laporan ada 9 kategori yaitu penundaan berlarut, penyalahgunaan

---

wewenang, berpihak, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, permintaan barang, uang, dan jasa, tidak kompeten, tidak patut, diskriminasi. Dari data yang telah disajikan di hasil penelitian terlihat bahwa jenis substansi laporan pelapor terbanyak kategori penyimpangan prosedur.

3. Penindaklanjutan Laporan yang tercakup dalam Ruang Lingkup Kewenangan Ombudsman

Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman sesuai dengan pendapat Waldo (dalam Wursanto, 2005: 52) yang mengatakan bahwa organisasi merupakan struktur daripada hubungan-hubungan atas dasar wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem. Dimana dimaksud teori tersebut Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur, tidak memiliki wewenang dalam melakukan penangkapan langsung, maka dari itu Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam melakukan penangkapan bekerjasama dengan kepolisian setempat dan menjalankan tugasnya hanya sesuai dengan ruang lingkup kewenangan yang telah ditetapkan saja

4. Pelaksanaan Investigasi atas Prakarsa Sendiri terhadap Dugaan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Investigasi atas prakarsa sendiri atau inisiatif Ombudsman dilakukan oleh Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur juga bila dirasa adanya dugaan maladministrasi terhadap instansi pelayanan publik di Kalimantan Timur dan yang bersifat sifat penting, maka tanpa menunggu adanya laporan masuk dari masyarakat, Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dapat melakukan investigasi atas prakarsa sendiri atau melakukan inisiatif Ombudsman. Investigasi atau inisiatif Ombudsman dilakukan dengan diam-diam, yaitu melakukan investigasi tanpa meminta ijin terlebih dahulu kepada instansi yang terduga melakukan maladministrasi. Ombudsman memiliki hak istimewa yaitu melakukan investigasi laporan terlebih dahulu dan tidak bisa diadili atau ditangkap maka dari itu, Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur mempunyai hak melakukan investigasi tanpa melapor terlebih dahulu.

5. Pelaksanaan Koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau Lembaga Pemerintahan Lainnya serta Lembaga Kemasyarakatan dan Perseorangan

Bentuk koordinasi dan kerjasama yang dilakukan Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur, yaitu menjalin kerjasama dalam bentuk Mou dengan kepolisian dan sesuai dengan ketentuan Undang-undang, yakni bekerjasama dalam menangkap instansi yang terbukti melakukan maladministrasi dan tidak mau dibawa

---

oleh Ombudsman, maka Ombudsman melakukan kerjasama dengan Kepolisian untuk menangkap instansi tersebut. Karena Ombudsman tidak memiliki hak untuk menangkap. Bentuk kerjasama yang terjadi tidak menjadi satu dengan Ombudsman. hanya dalam bentuk membantu Ombudsman menjalankan tugasnya sesuai dengan kewenangan yang telah ditetapkan. Kerjasama yang dibangun Ombudsman sesuai dengan pendapat Bowo dan Andy (2007:50-51) yang menyatakan Pelaksanaan kerjasama hanya dapat tercapai apabila diperoleh manfaat bersama bagi semua pihak yang terlibat di dalamnya. Apabila satu pihak dirugikan dalam proses kerjasama, maka kerjasama tidak lagi terpenuhi. Dalam upaya mencapai keuntungan atau manfaat bersama dari kerjasama, perlu komunikasi yang baik antara semua pihak dan pemahaman sama terhadap tujuan bersama

#### 6. Pembangunan Jaringan Kerja

Membangun jaringan kerja selain salah satu butir tugas pokok Ombudsman yang bertujuan untuk memperluas kerjasama terhadap instansi Pemerintah lainnya, yakni selain instansi pelayanan publik, jaringan kerja yang dibangun Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur adalah jaringan kerja dengan LSM dan pihak media yang dimana jaringan kerja tersebut seperti sebagai pengawas kinerja Ombudsman sendiri dan sebagai informasi selain penerimaan laporan dari pihak masyarakat. dan Ombudsman juga membangun jaringan kerja terhadap pemerintah daerah, dimana Ombudsman sebagai lembaga yang bisa membantu evaluasi kinerja pemerintahan daerah agar tidak menemukan dugaan maladministrasi.

#### 7. Melakukan Upaya Pencegahan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Melakukan Tugas Lain yang di berikan oleh Undang-undang

upaya pencegahan yang dilakukan Ombudsman yaitu sosialisasi terhadap masyarakat Kalimantan Timur maupun instansi pelayanan publik di Wilayah Provinsi Kalimantan Timur, sosialisasi yang dilakukan Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur tidak hanya terkait tentang mengetahui peran adanya Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur. tetapi juga menjelaskan seperti apa standar pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

#### 2. Kendala-kendala yang di hadapi Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur

Dari hasil penelitian sebelumnya ditemukan beberapa kendala-kendala yang dihadapi Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur. Kendala-kendala tersebut yakni :

1. Kurangnya distribusi dana,
-

2. Kurangnya sumberdaya manusia, dan
3. Kurangnya sosialisasi tentang peran Perwakilan Ombudsman.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian tentang Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur, maka pada bab ini dapat diambil secara garis besar sebagai berikut:

1. Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur diimplementasikan dalam tupoksi dan sudah dijalankan dengan baik sesuai dengan ketentuan Undang-undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, namun dalam butir ketujuh dari tugas pokok yaitu Pelaksanaan Upaya Pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih kurang.
2. Kendala-kendala yang dihadapi Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur adalah distribusi dana yang kurang dan masih harus dipertimbangkan lagi terkait dengan keadaan geografis maupun kebutuhan tiap perwakilan, persoalan terhadap kurangnya sumberdaya manusia (SDM) yang hanya memiliki 1 kepala perwakilan, dan 4 asisten yang memiliki kewenangan menjaga 2 provinsi yaitu Provinsi Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara, dan kendala lainnya terhadap sosialisasi yang kurang, pengetahuan yang kurang tentang peran Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur terhadap instansi pelayanan publik maupun dari segi masyarakat.

### ***Saran***

1. Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur harus menyampaikan usulan untuk penambahan sumberdaya manusia (SDM) sebab agar tidak terjadi tumpah tindih tanggungjawab dan kewenangan, seperti yang telah ditetapkan oleh Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 11 dimana anggota ombudsman terdiri atas satu Ketua, satu Wakil Ketua atau Sekretaris Jenderal, dan tujuh orang anggota/pegawai yang dibagi secara rata Perbidang, yaitu bidang penyelesaian laporan, bidang pencegahan, dan bidang pengawasan.
  2. Ombudsman RI pusat diharapkan dapat menimbang kembali atau mengatur kembali pembagian dana untuk tiap Perwakilan Ombudsman di seluruh Indonesia. Khususnya untuk wilayah Kaltim, perlu penambahan dana untuk pelaksanaan tupoksi sebab keadaan geografis Kaltim berbeda dengan provinsi lain dilihat dari segi jarak antar kota yang memerlukan biaya transportasi yang lebih banyak, ditambah lagi Kalimantan Utara masih dalam kewenangan pengawasan Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur.
  3. Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur Lebih banyak dan aktif dalam mensosialisasikan peran
-

Ombudsman kepada seluruh masyarakat Kalimantan Timur termasuk ke wilayah perbatasan/pedalaman dengan cara mengadakan sosialisasi dan kerjasama di seluruh kecamatan atau keluarahan di seluruh Kalimantan Timur yang juga mengikut serta kan ketua RT.

## **Daftar Pustaka**

### ***Buku Referensi :***

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Berry, David. 2003. *Pokok-pokok Pikiran dalam Sosiologi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Kepemimpinan Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Handoko, T. Hani. 1999. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Huberman, Michael A. Miles B. Matthew. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia (UI-Press).
- Ibrahim, Amin. 2007. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik (Model, Konsep, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Manullang. 1992. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Yudhistira.
- Nawawi, H.Hadari. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Patton, Adri. 2006. *Perilaku dan Pengembangan Organisasi*. Malang: Agritek YPN malang kerjasama dengan SOFA Press.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang, P . 2007. *Fungsi-fungsi Manajerial Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas-asas Manajemen*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardono, Edy. 1994. *Teori Peran (Konsep, Derivasi, dan Implikasinya)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wibisono, Dermawan. 2006. *Manajemen Kinerja (Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan)*. Jakarta: Erlangga.
- Wursanto, Ig. 2005. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Andi: Yogyakarta.
-

***Dokumen-dokumen*** :

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

***Sumber Internet*** :

Anonim.Carapedia.([http://carapedia.com/pengertian\\_definisi\\_peran\\_info2184.html](http://carapedia.com/pengertian_definisi_peran_info2184.html), diakses 28 november 2013).

-----, Sarjanaku.com. (<http://www.sarjanaku.com/2013/01/pengertian-peran-definisi-menurut-para.html>, di akses 28 November 2013).

---