

Evaluasi Layanan Pengaduan Respon Cepat Ombudsman Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur

Leony Arum Ayutikasari¹⁾, Widyawati²⁾

¹⁾²⁾ Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo

Email: leonyarm12@gmail.com

ABSTRAK

RCO merupakan mekanisme penyelesaian laporan secara cepat terhadap laporan yang dinyatakan memenuhi kriteria seperti kondisi darurat, terancamnya keselamatan jiwa dan/atau hak hidup dan mengancam hak hidup. RCO digunakan untuk meningkatkan koordinasi antara Ombudsman RI dengan instansi penyelenggara pelayanan publik dalam penanganan laporan dan meningkatkan 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 : (i) input, SDM RCO sebanyak dua orang, 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, jumlah laporan RCO dalam tahun 2019-2021 adalah 54 laporan, tindak lanjut dan jangka waktu penanganan sangat cepat, produk yang diberikan adalah menangani laporan dengan cepat sesuai 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 Pemda Jatim; (ii) komunikasi yang baik antara pihak pelapor dan terlapor. Adapun faktor penghambat RCO, seperti: (i) kurangnya SDM; (ii) pembatasan dalam kegiatan pencegahan, penerimaan laporan dan pemeriksaan laporan; (iii) banyak substansi Pemda Jatim yang belum menjadi narahubung. Ada beberapa rekomendasi penanganan RCO yaitu menambah SDM dan memperluas narahubung.

Kata Kunci: Pengaduan Ombudsman, RCO, Pengukuran Evaluasi Kebijakan

ABSTRACT

RCO is a report settlement mechanism quickly for reports that are declared to meet criteria such as emergency conditions that threaten life safety and/or life rights and threaten life. RCO is used to improve coordination between the Ombudsman of the Republic of Indonesia and agencies providing public services in handling reports and increasing the speedy completion of public reports. This study aims to evaluate the RCO by measuring the evaluation of public policies. The method used in this research is qualitative research by obtaining data from field observations, interviews with research informants and documentation. The results of this study refer to RCO in terms of public policy evaluation: (i) input, RCO human resources as many as two people, training for all assistant members and special training for the inspection team, there is no special budget in handling RCO, (ii) process, handling RCO receiving results reports, verified and followed up, (iii) output, the number of RCO

reports in 2019-2021 is 54 follow-up reports and the handling period is very fast, the product provided is to handle reports quickly according to the Ombudsman Regulation; (iv) outcome, the PVL team is concerned with the RCO complaint, the inspection team has difficulty in multitasking if the inspection occurs simultaneously and is outside the city. The supporting factors for the RCO, such as: (i) the East Java Representative Ombudsman formed a focal point with the substance of the East Java Regional Government, (iii) good communication between the reporting party and the reported party. There are factors that inhibit RCO, such as: (i) lack of human resources (ii) restrictions on prevention activities, report receipts and report inspection; (iii) there are many substances from the East Java Regional Government that have not become a liaison. There are several recommendations for handling RCO, namely adding human resources and expanding contact.

Keyword: *Complaints Ombudsman RCO Policy Evaluation Measurement*

A. LATAR BELAKANG

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.

Bentuk pelanggaran atau maladministrasi 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. 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 dibentuklah badan pengawas eksternal yang bernama 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). Pengaduan

yang diadakan 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.

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 mendekati 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 pengaduan yang harus memenuhi syarat formil dan materiil terlebih dahulu. Sedangkan Respon Cepat Ombudsman adalah salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat dengan cepat, yang persyaratan-persyaratan bisa dipenuhi setelah selesai penanganan.

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 melakukan pembatasan bagi seluruh masyarakat untuk berdiam diri dirumah selama dua minggu dan masyarakat dihimbau untuk beraktivitas didalam rumah seperti bekerja dirumah, sekolah dirumah dengan sistem daring (*online*), dan lain-lain.

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. 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 penerapan 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.

Mekanisme Respon Cepat Ombudsman sangat penting dalam penanganan laporan secara cepat, terutama dalam proses penanganan yang memerlukan sumber daya manusia yang banyak dan narahubung untuk mempercepat proses penanganan laporan. Selain itu, 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, sehingga Ombudsman menjadi kurang efektif dan efisien.

Rumusan Masalah Penelitian ini adalah Bagaimana Evaluasi layanan pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur? Apa saja faktor penghambat dalam layanan pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) di Ombudsman RI Jawa Timur?

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pelayanan Publik

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).

2. 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).

3. Pengukuran Dan Kriteria Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan publik dapat diukur secara umum yang mengacu empat indikator evaluasi kebijakan publik oleh Bridgman & Davis (130:2000), yaitu:

- 1) Indikator Input yang merupakan indikator yang memfokuskan penilaian terhadap sumber daya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan.
- 2) Indikator Proses yang merupakan indikator yang memfokuskan penilaian terhadap sebuah kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat.
- 3) Indikator Output (hasil) merupakan indikator yang memfokuskan penilaian terhadap hasil atau produk yang dapat dihasilkan dari sistem atau proses kebijakan publik.
- 4) Indikator Outcomes (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 1. 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)*

Kriteria-kriteria yang telah ditetapkan akan menjadi tolak ukur dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu kebijakan publik. William N. Dunn (2003) mengemukakan beberapa kriteria-kriteria evaluasi kebijakan, kriteria rekomendasi kebijakan tersebut sebagai berikut:

Tabel 2. 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.

4. OMBUDSMAN RI

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.

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. Ombudsman memiliki dua pengaduan, yaitu

pengaduan Laporan Masyarakat atau LM (umum) dan Respon Cepat Ombudsman (RCO) yang masing-masing memiliki perbedaan dalam pengaduannya.

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). Alur penanganannya, sebagai berikut:

- a) Melakukan Pendaftaran
- b) Penerimaan dan Verifikasi Laporan: syarat formil dan materiil.
- c) Rapat Pleno/Perwakilan
- d) Pemeriksaan Laporan
- e) Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen
- f) Laporan Hasil Akhir Pemeriksaan

Dalam Ombudsman Perwakilan tidak terdapat Resolusi dan Monitoring.

2) Respon Cepat Ombudsman

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).

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.

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

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.

2. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan dimana adanya ketertarikan data satu dengan lainnya sehingga saling melengkapi. Adapun beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

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

3. 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. 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.

D. HASIL PENELITIAN

1. Evaluasi Laporan Pengaduan Respon Cepat Ombudsman di Ombudsman Perwakilan Jatim

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.

a) Input

- Sumber Daya Pendukung

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. Sumber daya pendukung seperti sarana prasarana dalam penyampaian pengaduan laporan Respon Cepat Ombudsman, meliputi: Bagian Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Baca Ombudsman.

- Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan jumlah keseluruhan anggota yang ada pada suatu organisasi / lembaga / kelompok. SDM pada pengaduan laporan 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. Terdapat dua pelatihan yang diberikan yaitu pelatihan proprtatif dan pelatihan complain handling. Yang masing masing memiliki arti, pertama pelatihan proprtatif 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.

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.

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.

- Dana Anggaran

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. Berikut tabel alokasi anggaran dan realisasi anggaran:

Tabel 3. 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 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.

b) Proses

Proses merupakan kebijakan yang ditransformasikan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat. 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. Dalam menjembatani proses penanganan Respon Cepat Ombudsman, tim PVL dan tim riiksa akan menjelaskan terlebih dahulu mekanisme Respon Cepat Ombudsman, menjelaskan kemungkinan-kemungkinan dalam penyelesaian laporan dan menjelaskan tentang kewenangan

Ombudsman dan harapan pelapor nantinya.

c) Output / Hasil

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

Hasil yang dibutuhkan 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. 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 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.

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 terlapor.

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).

Dalam wawancara dua masyarakat pelapor tersebut bahwa hasil atau produk Respon Cepat Ombudsman yang diberikan masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Masyarakat merasa puas dengan hasil penanganan Ombudsman Perwakilan Jatim. Ombudsman Perwakilan Jatim mampu menyelesaikan pelaporan lebih cepat dibandingkan dengan penanganan Laporan Masyarakat (umum). Ombudsman juga telah memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan.

d) Outcome / dampak

- Dampak Keasistenan PVL dan Pemeriksaan

Respon cepat, harus diselesaikan dalam waktu yang cepat. Maka dari itu, dampak yang diterima tim PVL adalah mementingkan pengaduan melalui RCO yang

mana mengesampingkan pengaduan melalui laporan masyarakat. Sedangkan dampak tim pemeriksaan dalam melakukan tugasnya 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.

-Dampak yang diterima masyarakat

Dalam penanganan 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.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

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.

E. PENUTUP

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 kanal Respon Cepat Ombudsman cukup efektif dan efisien dalam memberikan sarana prasara, 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.

2. Rekomendasi

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.

REFERENSI

- 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.
- 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-rcu>
- 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-nCoV-on-11-february-2020>. (Feb 12th 2020)
- 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.