

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Perwakilan Ombudsman Nasional di daerah mengingat kondisi geografis wilayah Indonesia dengan itu Ombudsman Nasional dapat mendirikan Perwakilan Ombudsman Nasional di wilayah tertentu demi memperlancar tugas Ombudsman. Keterkaitan antara Ombudsman Nasional dan Ombudsman Daerah tidak ada tingkatan melainkan hubungan koordinatif dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya dalam menghadapi masalah-masalahnya.⁵⁶

Beberapa negara lembaga Ombudsman didirikan ditingkat regional provinsi, negara bagian atau tingkat distrik (kabupaten/kota). Masing-masing negara mempunyai ciri khas dalam menentukan Ombudsman seperti apa yang akan digunakan. Indonesia, keberadaan Ombudsman daerah sangat berkaitan dengan berjalannya otonomi daerah yang dibuktikan dengan Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Kehadiran dan beroperasinya Ombudsman di daerah mendapatkan urgensi dan signifikansinya. Sejauh ini sudah ada 34 kantor perwakilan Ombudsman di daerah, salah satunya di Kalimantan Selatan.⁵⁷

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dibentuk atas pertimbangan bahwa pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh

⁵⁶Sumber Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

⁵⁷*Ibid.*

negara dan pemerintah merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik sekaligus implementasi prinsip demokrasi. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan merupakan salah satu dari tujuh perwakilan yang tertua di Indonesia dan tertua di Kalimantan, dibentuk pada tanggal 20 November 2010 yang beralamat di Jalan Let. Jend S. Parman Nomor 57 Belitung Selatan 70123. Jarak tempuh dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin adalah 6,5 Km dan bisa ditempuh dengan waktu 20 menit berkendara.⁵⁸

Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yang ditetapkan mulai dari Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI tepatnya di Pasal 5 Ayat (2) dan ketentuan lebih lanjut diatur dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di daerah. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan, tidak diskriminasi, akuntabilitas, kepatutan, dan tidak memihak yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang bersih dan bebas dari maladministrasi.⁵⁹

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan memiliki kepala perwakilan yang bernama Norhalis Majid, S.E., M.E dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dibantu oleh asisten

⁵⁸*Ibid*

⁵⁹*Ibid*

Ombudsman, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan memiliki 12 asisten serta 1 analis keuangan 2 satpam dan 1 pramubakti.⁶⁰

1. Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

a. Visi

Mewujudkan Ombudsman RI yang berwibawa, efektif, dan adil.

b. Misi

Misi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yakni:

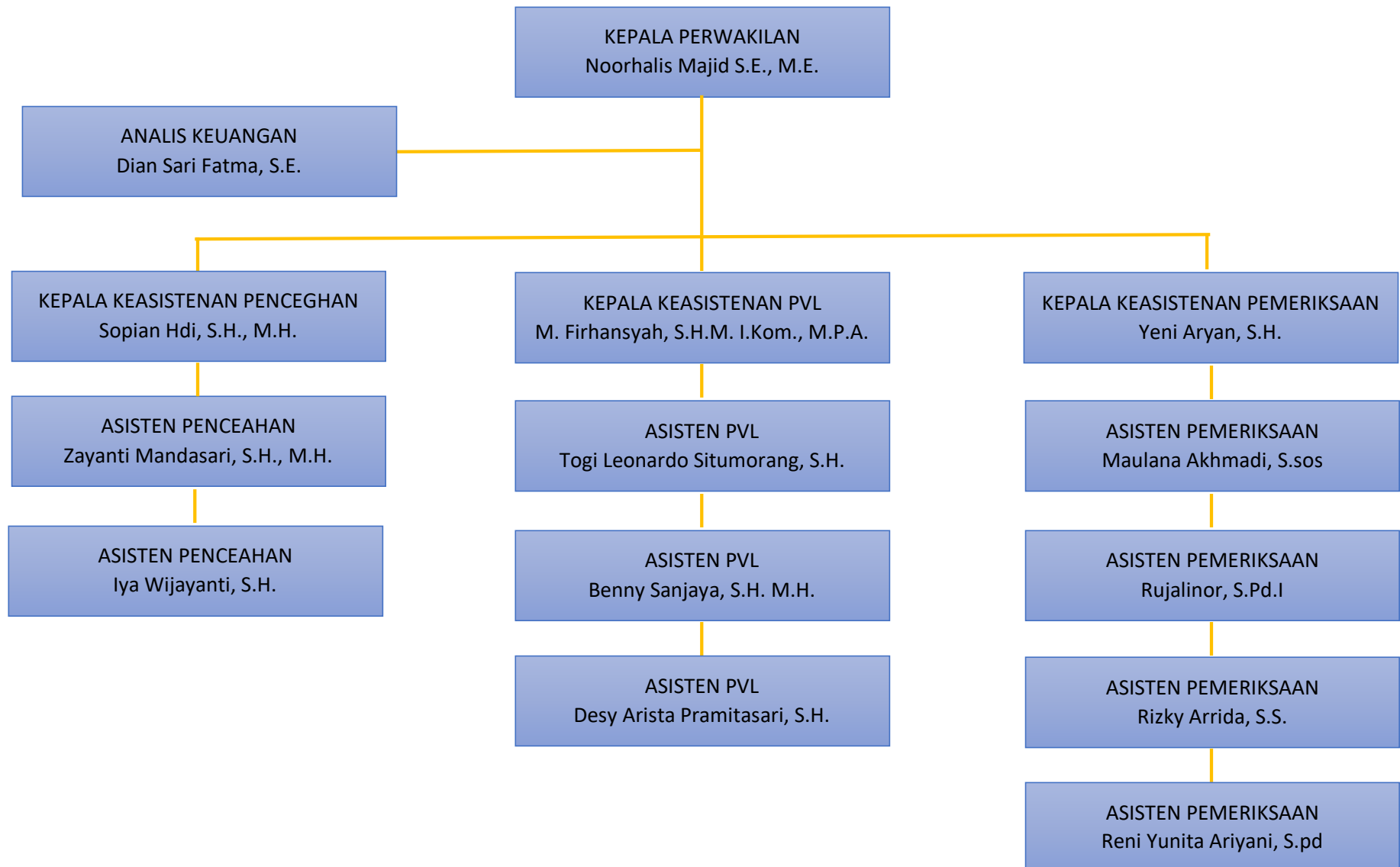
- 1) Memperkuat kelembagaan;
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI;
- 3) Meningkatkan partisipasi masyarakat;
- 4) Mendorong peningkatan pelayanan publik; dan
- 5) Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.

2. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman RI sebagai berikut:

⁶⁰M. Firhansyah, *Kepala Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 25 November 2020.*

Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan



B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan langsung terhadap Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, Kepala Keasistenan Pencegahan, Kepala Keasistenan PVL, dan Kepala Keasistenan Pemeriksaan, dalam laporan hasil penelitian ini peneliti akan menguraikan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Uraian Hasil Wawancara

a. Informan 1

1) Identitas Informan

Nama : Noorhalis Majid, S.E., M.E.
 Pendidikan : S-2 Magister Ekonomi
 Pekerjaan/Jabatan : Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan
 Alamat : Komplek Andai Jaya Persada, Blok D RT 34 No 8 Sei Andai Banjarmasin
 No. HP : 0811512351

2) Uraian

Pendapat informan, setelah peneliti menanyakan bagaimana fungsi pengawasan dan kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam peningkatan Pelayanan Publik pada Bidang sosial di era pandemik Covid-19. Informan menyatakan bahwa memang pada masa pandemik laporan menyangkut pada bidang sosial khususnya dibantuan sosial sangat banyak bahkan ketika laporannya mencapai 140 lebih kami melakukan

koordinasi ke dinas sosial dan mendorong dinas sosial untuk membuka layanan khususnya terkait tentang bantuan sosial Covid-19 dan laporan yang masuk ke dinas sosial itu sangat banyak sekali bahkan ribuan, dan ditindak lanjuti oleh dinas sosial peran ombudsman mengkomunikasikan, menindaklanjuti laporan-laporan tersebut, karena itu terkait dengan pandemik tindak lanjut yang dilakukan ombudsman itu kategori reaksi cepat ombudsman, hari itu dilaporkan hari itu juga ditindaklanjuti karena menyangkut hajat hidup seseorang, apalagi misalnya ada seseorang disaat psbb yang hanya dirumah saja dan ada orang miskin yang tidak mendapatkan bantuan kemudian menghubungi kami, kami langsung menghubungi dinas sosial, kemudian dinas sosial langsung turun kelapangan dan melihat kondisi orang tersebut apakah memang keadaannya memprihatikan dan memerlukan bantuan cepat oleh dinas sosial. Laporan tersebut langsung ditindak lanjuti oleh dinas sosial kemudian dinas sosial juga melakukan perbaikan data untuk diverifikasi. Fungsi ombudsman adalah pertama untuk mempercepat tindak lanjut yang dilakukan oleh dinas sosial dalam perihal pengaduan-pengaduan masyarakat terkait bantuan sosial, kedua untuk mengawal agar peran dari dinas sosial dalam rangka meringankan beban masyarakat hubungannya dengan pandemik itu betul-betul berjalan sebagaimana mestinya, ketiga peran ombudsman adalah menyediakan wadah bagi masyarakat untuk bisa menyampaikan pengaduan dan komplek terkait dengan persoalan bantuan sosial yang mereka alami dan

posisi ombudsman juga menjadi jembatan komunikasi ketika masyarakat mengalami kesulitan untuk menyampaikan keluhannya, laporannya, mengaduannya yang tidak bisa tembus atau sulit menjangkau instansi pemerintah. Selama pandemik dari awal pihak ombudsman membangun komunikasi penyelenggara pelayanan publik dan cara menindak lanjuti laporan dengan cara daring, via telepon, dan via surat, bahkan lebih mudah dengan melakukan zoom dengan instansi terkait bahkan tidak hanya satu instansi tapi banyak instansi melalui lewat via zoom hal ini mempermudah dari pihak ombudsman untuk menindaklanjuti laporan tersebut.

Kendala yang dirasakan oleh pihak ombudsman dalam pengawasan pada masa pandemik sebenarnya terdapat pada kendalanya terdapat pada batasan pemerintah pertama untuk memverifikasi data sangat sulit karena tidak bisa turun kelapangan secara langsung untuk memverifikasi lapangan sehingga apabila datanya tidak sesuai dan tidak update menjadi susah untuk mencari data pembanding karena tidak bisa turun kelapangan, kedua keterbatasan pemerintah dalam alokasi dananya untuk mengcover semua orang yang disebut terdampak, karena pengertian terdampak sangat luas sekali semua orang mengaku terdampak hal ini yang membuat keterbatasan pemerintah dalam mealokasikan dananya.⁶¹

⁶¹Noorhalis Majid, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 18 November 2020 Pukul 14:00 Wita.

b. Informan 2

1) Identitas Informan

Nama : Sopian Hadi, S.H., M.H.
Pendidikan : S-2 Magister Hukum
Pekerjaan/Jabatan : Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman
Perwakilan Kalimantan Selatan
Alamat : Komplek Bawang Merah IX No. 12 Sungai
Andai Banjarmasin
No. HP : 0811511329

2) Uraian

Pendapat informan, setelah peneliti menanyakan bagaimana fungsi dan tugas pengawasan dan kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Bidang sosial di era pandemik Covid-19. Saat pandemik kami menyangka bahwa masyarakat akan berkurang untuk datang ke ombudsman untuk melapor, ternyata disaat pandemik Covid-19 malah meningkat laporannya terutama tentang masalah bantuan sosial. Sangat meningkat dibandingkan sebelum pandemik Covid-19 karena banyak bantuan-bantuan yang disalurkan oleh pemerintah. Termasuk restrukturisasi kredit, kesehatan, keamanan dan transportasi. Diluar bantuan sosial ternyata meningkat juga laporan dari masyarakat pada masa pandemik Covid-19 ini. Soal pergawaian, pertanahan, pendidikan. Ada terdapat pungli dipendidikan, dipertanahan ada soal sertifikat yang belum selesai,

dipegawaian ada yang dipecat oleh dinasny. Jadi selama Covid-19 ini kami dibidang pencegahan ada merubah strategi karena tugas dibidang pencegahan itu adalah melakukan pencegahan maladministrasi. Kegiatannya banyak misalnya sosialisasi dulu sebelum pandemik Covid-19 sosialisasi tatap muka kami pergi ke kampus-kampus, ke sekolah-sekolah, kepenyelenggara pelayanan publik untuk menyampaikan sosialisasi tentang ombudsman dan pelayanan publik serta pentingnya pengelolaan-pengelolaan laporan di instansi tersebut. Kemudian setelah datangnya pandemik Covid-19 strategi kami pun berubah juga tidak bisa lagi tatap muka, kemudian kami mensiasati dengan membuat, mengaktifkan, memaksimalkan sosialisasi melalui media sosial di instagram, di facebook lebih kami aktifkan. Kemudian kami setelah tidak bisa lagi sosialisasi dengan tatap muka kami membikin *podcast* Ombudsman Kalimantan Selatan, jadi melalui *podcast* tadi kami mensosialisasikan dan mendiskusikan tentang pelayanan publik dan Ombudsman untuk narasumbernya dari kami pihak ombudsman sendiri yang mengisi. Belakang hal ini ditiru oleh perwakilan ombudsman lain, sebelumnya tidak ada yang berinisiatif untuk membuat *podcast* ini. Hal ini salah satu inovasi dari ombudsman perwakilan Kalimantan Selatan, bahkan Ombudsman dari pusat saja belum ada membuat *podcast* tersebut.

Teruntuk pengaduan dari masyarakat dibatasi untuk datang ke ombudsman jadi kami membuat kanal pengaduan yang pertama kanal pengaduan biasa jadi masyarakat yang pengaduannya umum bisa

menyampaikan pengaduan lewat whatsapp, telepon, atau email. Apabila masyarakat ada yang datang ke ombudsman kami arahkan kepengaduan lewat online saja. Selain itu ada juga pengaduan khusus Covid-19 yang dibuka secara Nasional di seluruh Indonesia dari 34 Perwakilan Ombudsman membuka pengaduan posko Covid-19 dimana pengaduan ini dikhususkan untuk Covid-19. Ada lima aspek yang dibuka yakni bantuan sosial, restrukturisasi kredit, kesehatan, keamanan dan transportasi.

Kendala yang dialami dari pihak pengawasan selama masa pandemik Covid-19 yaitu sosialisasi yang rencananya dilakukan setiap bulan hanya sempat terlaksana 2 kali saja, ada progam yang tidak jalan karena adanya pandemik Covid-19 jadi pihak ombudsman meminimalisir adanya sosialisasi yang mengundang orang banyak contohnya progam ombudsman diskusi tematik yang rencananya akan dilaksanakan 3 bulan sekali, terpaksa tidak dijalankan karena adanya pandemik Covid-19 ini. Kemudian anggaran, anggaran Ombudsman hanya sekitar sekitar Rp. 600.000.000-, dalam 1 tahun, anggaran dana banyak dipotong dan dialihkan untuk menangani pandemik Covid-19.⁶²

c. Informan 3

1) Identitas Informan

Nama : M. Firhansyah, S.H., M. I.Kom., M. A.P.

⁶²Sopian Hadi, Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 4 November 2020, Pukul 14:05 Wita.

Pendidikan : S-2 Magister Administrasi Publik
Pekerjaan/Jabatan : Kepala Keasistenan PVL Ombudsman RI
Perwakilan Kalimantan Selatan
Alamat : Jl. Jahri Saleh Komplek Wirayudha No. 26
No. HP : 0811505623

2) Uraian

Sejak Indonesia telah ditetapkan positif terpapar Covid-19 maka Ombudsman RI menghimbau untuk membuka posko pengaduan Covid-19, posko pengaduan Covid-19 ini meliputi lima aspek untuk dilakukan pengawasan secara intens yang pertama dibidang sosial, kedua bidang kesehatan, ketiga relaksasi kredit, keempat transportasi publik, kelima keamanan. Posko ombudsman ini dibentuk berdasarkan ingin memperketat pengawasan dilima bidang tersebut. Selama Covid-19 Ombudsman memberikan perhatian khusus kelima bidang ini salah satunya paling banyak pengaduan adalah bidang sosial, upaya mitigasi pemerintah dalam penyampaika ke publik akan memberikan bantuan ke dinas sosial. Pengaduan laporan tertinggi se Indonesia yaitu dibidang sosial, ada sekitar 1300 laporan mengenai bidang sosial, di Kalimantan Selatan ada sekitar 150 tetapi yang bisa masuk menjadi laporan karena melengkapi datanya sekitar 80 sisanya karena tidak bisa melengkapi data yang diperlukan. Dalam perjalanannya selama Covid-19 memang terjadi ada beberapa temuan yang pertama tidak adanya mitigasi oleh pemerintah baik itu pemerintah pusat dan

daerah yaitu mitigasi bencana Covid-19, karena Covid-19 dikategorikan sebagai bencana yang berpengaruh besar. Karena pemerintah masih ada yang meremehkan Covid-19 dianggap hal yang biasa. Kedua data yang dimiliki oleh dinas sosial yaitu data yang sudah tidak valid atau sudah lama sehingga masyarakat yang terdampak Covid-19 tidak bisa mendapatkan bantuan dari pemerintah karena tidak terdaftar datanya oleh dinas sosial, karena dinas sosial masih memakai data yang dulu tidak di update, sehingga pihak Ombudsman meminta dinas sosial untuk membuka verifikasi data, namun prosesnya tidak segampang itu karena proses pendataan itu hanya bisa dilakukan dari pihak RT dan tingkat kelurahan. Ombudsman turut melakukan pengawasan dan melihat ada data yang error di internal dinas sosial Banjarmasin, Banjarbaru, dan Batola karena di daerah ini yang melakukan psbb dan masyarakatnya cukup banyak. Ketiga dinas sosial khususnya dinas sosial Banjarmasin tidak melakukan semacam petunjuk pedoman teknis atau pemberian SOP kepada ketua RT, ketua RT hanya diberikan bantuan atau sumbangan tanpa diberikan SOP nya. Keempat dana yang disalurkan oleh pusat kepada kepala daerah itu tidak secara langsung namun bertahap, berbeda beda, simpang siur. Berbeda disini bantuan sosial nya bisa berupa uang berupa kebutuhan pokok. Dalam hal ini usaha yang dilakukan pihak ombudsman perwakilan kalimantan selatan memverifikasi formil dan materiil secara propartif.

Pada masa sebelum pandemik Covid-19 pihak ombudsman meminta orang yang datang untuk melapor harus melengkapi persyaratan formil dan materiilnya agar bisa diproses. Namun setelah pandemik Covid-19 pihak dari ombudsman meminimalisir persyaratannya hanya meminta ktp dari pihak bersangkutan dan langsung diproses dan mengkoordinasi kepihak instansi yang bersangkutan.⁶³

d. Informan 4

1) Identitas Informan

Nama : Yeni Aryani, S.H.
 Pendidikan : S-1 Hukum
 Pekerjaan/Jabatan : Kepala Keasitenan Pemeriksaan Ombudsman
 RI Perwakilan Kalimantan Selatan
 Alamat : Jl. Trans Kalimantan Ray 6 Puntik Dalam
 Komplek Firdaus RT 05 No. 96 Kec.
 Mandastara Kab. Batola
 No. HP : 081348536136

2) Uraian

Fungsi Pengawasan Ombudsman sebelum pandemik dan selama pandemik tetap tidak ada perubahan sesuai dengan SOP hanya saja caranya saja semua diarahkan ke online dari menerima laporan, pemeriksaan, hingga

⁶³M. Firhansyah, Kepala Keasitenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 11 November 2020, Pukul 14:10 Wita.

penindaklanjutan laporannya kami masih sama komunikasi tidak berubah hanya saja tatap muka kami kurangi, jadi lebih diarahkan ke nomor pengaduan di whatsapp, kecuali apabila ada pihak yang mengadu sengaja datang jauh-jauh misalnya dari Barabai atau Tanjung yang tak mungkin bisa kembali lagi atau ada hal-hal yang penting untuk disampaikan secara langsung tidak bisa lewat nomor pengaduan. Kami hanya merubah kepada sistemnya saja untuk fungsi pengawasan sendiri masih sama saja.

Kendalanya tidak semua orang bisa masuk kerja jadi laporan-laporan yang masuk biasanya agak tertunda ditangani, ada juga pelapor yang tidak mau diselesaikan lewat surat dan ingin dipertemukan langsung dengan terlapor melalui proses mediasi sedangkan dimasa psbb kita dilarang untuk berkumpul, sulit untuk melakukan konsiliasi dalam satu ruangan karena adanya larangan untuk berkumpul kecuali setelah ada aturan kita boleh berkumpul namun ada batasan berapa orang boleh berkumpul.⁶⁴

2. Matrik Hasil Penelitian

Pada bagian ini, peneliti menyajikan data-data yang telah diuraikan secara ringkas ke dalam bentuk matrik, mengenai pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam peningkatan pelayanan publik pada bidang sosial di era pandemik Covid-19 sehingga mempermudah memahaminya, adapun matriknya sebagai berikut:

⁶⁴Yeni Aryani, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 10 November 2020, Pukul 15:30 Wita.

Matrik

Fungsi Pengawasan Ombudsman Ri Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam
peningkatan kualitas pelayanan publik Pada Bidang Sosial Di Era Pandemi
Covid-19

No	Informan	Pelaksanaan Fungsi dan Tugas Pengawasan	Kendala Pelaksanaan Fungsi dan Tugas Pengawasan
1	Noorhalis Majid	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan koordinasi ke Dinas Sosial masalah bantuan sosial untuk masyarakat yang terdampak Covid-19. • Melakukan kontroling terhadap Dinas Sosial dalam rangka meringankan beban masyarakat kota Banjarmasin. • Menindaklanjuti laporan masalah bantuan sosial yang dilaporkan masyarakat dengan reaksi cepat. • Menyelenggarakan pelayanan publik dan cara menindaklanjuti laporan secara daring, telepon, surat, dan aplikasi zoom. 	<ul style="list-style-type: none"> • Terbatasnya gerak Ombudsman di mana seharusnya Ombudsman melakukan verifikasi laporan ke lapangan langsung, namun karena pandemik gerak Ombudsman jadi terbatas. • Masalah anggaran.
2	Sopian Hadi	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan sosialisasi secara daring. • Melakukan inovasi baru seperti membuat <i>podcast</i>. • Membuka posko pengaduan khusus Covid-19 terkhusus untuk bidang sosial 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi terbatas. • Masalah anggaran.

		yaitu masalah bantuan sosial.	
3	M. Firhansyah	<ul style="list-style-type: none"> • Membuka posko pengaduan Covid-19. Terkhusus bidang sosial untuk bantuan sosial. • Melakukan pengecekan data bantuan sosial di Dinas Sosial. • Melakukan verifikasi data formil dan materiil secara propartif. • Meminimalisir persyaratan formil dan materiil untuk masyarakat yang melapor ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. • Berkoordinasi dengan Dinas Sosial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Data yang dimiliki oleh dinas sosial yaitu data yang sudah tidak valid atau sudah lama sehingga masyarakat yang terdampak Covid-19 tidak bisa mendapatkan bantuan dari pemerintah karena tidak terdaftar datanya oleh dinas sosial. • Dinas sosial khususnya dinas sosial Banjarmasin tidak melakukan semacam petunjuk pedoman teknis atau pemberian SOP kepada ketua RT. • Dana bantuan yang disalurkan oleh pemerintah pusat kepada kepala daerah itu tidak secara langsung namun bertahap, berbeda beda, simpang siur.
4	Yeni Aryani	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan penerimaan dan pemeriksaan laporan secara online yakni whatsapp 	<ul style="list-style-type: none"> • Sumber daya manusia Ombudsman kurang.

C. Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dan telah diperoleh data, maka analisis data yang peneliti gunakan menjadi pokok pembahasan adalah menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini.

1. Pelaksanaan fungsi dan tugas pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial yakni bantuan sosial di era pandemik Covid-19

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara maupun penduduk seperti pelayanan barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk menjalankan pelayanan publik, serta badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan,

jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan publik dilihat dari hasil atau produk layanan yang dihasilkan, dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis, yaitu:

- d. Pelayanan publik berupa barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, contohnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan telepon, dan sebagainya.
- e. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan jasa tidak berupa barang tetapi proses penyelenggaraannya dapat dirasakan, contohnya pendidikan, kesehatan, transportasi, pekerjaan.
- f. Pelayanan administratif, yaitu yang menghasilkan berbagai produk berupa dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat seperti KTP, sertifikat tanah, izin usaha, akta, dan lain sebagainya.⁶⁵

Pelayanan publik harus dijalankan dengan baik agar terciptanya pelayanan yang berkualitas, maka dari itu pemerintah mendirikan lembaga Ombudsman RI dengan dasar hukum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI. Ombudsman RI sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI bahwa Ombudsman RI adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan negara

⁶⁵Sjahrazad, *op. cit.*, hlm. 43.

dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

Kedudukan Ombudsman RI dalam sistem ketatanegaraan Indonesia merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.⁶⁶

Lembaga Ombudsman menjadi tempat masyarakat dalam menyuarakan tuntutan mengenai pelayanan publik tuntutan dan keluhan masyarakat dalam proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun swasta disampaikan kepada lembaga Ombudsman.⁶⁷ Dan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik yang baik di daerah, maka berdasarkan Pasal 43 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI maka dibentuklah Ombudsman perwakilan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di Daerah salah satunya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Ombudsman perwakilan mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman pusat dan dipimpin oleh

⁶⁶Shinta Mariza, *op. cit*, hlm.41.

⁶⁷Andi Setiawan, *op.cit*, hlm. 18.

kepala perwakilan dan dibantu oleh asisten. Ketentuan mengenai fungsi, tugas, dan wewenang sebagaimana berlaku pada Ombudsman pusat juga berlaku kepada Ombudsman perwakilan.

Lembaga Ombudsman berhak dan berkewajiban untuk mengawasi pelayanan publik. Pengawasan pada dasarnya ditujukan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. agar pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta yang menjalankan pelayanan publik bersih dari tindakan maladministrasi. berdasarkan Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dijelaskan bahwa maladministrasi adalah perbuatan yang menyimpang dari norma hukum dan menimbulkan kerugian baik materiil atau immateriil bagi masyarakat.

Pelayanan sosial adalah suatu aktivitas yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan dengan lingkungan sosialnya. Pelayanan sosial disebut juga sebagai pelayanan kesejahteraan sosial. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial bahwa yang dimaksud dengan kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

Indonesia saat ini dihadapkan dengan pandemik covid-19. Pemerintahan Indonesia dihadapkan pada situasi yang sangat sulit terkait dengan pandemik ini, karena banyak masyarakat yang terkena dampak akibat virus Corona, Covid-19 terutama masalah perekonomian masyarakat. Pelayanan sosial bisa disebut dengan pelayanan kesejahteraan sosial mencakup program pertolongan dan perlindungan kepada golongan yang tidak beruntung seperti bantuan sosial kepada masyarakat miskin yang terdampak pandemik covid-19. Pemberian bantuan sosial dari pemerintah merupakan pelayanan publik berupa barang yang mana hal ini merupakan ruang lingkup dari kewenangan Ombudsman untuk melakukan pengawasan. Maka dari itu pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman RI pada bidang sosial harus maksimal dijalankan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama informan terdiri dari Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yaitu bapak Noorhalis Majid, S.E., M.E. Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yaitu bapak Sopian Hadi, S.H., M.H. Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yaitu bapak M. Firhansyah, S.H., M.I.Kom., M.A.P. serta Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yaitu ibu Yeni Aryani, S.H. bahwa pelaksanaan fungsi dan tugas pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan di era pandemik Covid-19 pada bidang sosial sudah dijalankan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI.

Ombudsman RI dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik mempunyai tugas pokok antar lain:

- a. Menyebarluaskan pemahaman mengenai lembaga Ombudsman seperti melakukan sosialisasi;
- b. Melakukan koordinasi atau kerja sama dengan instansi, pemerintahan, perguruan tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, para Ahli, Praktisi, Organisasi Profesi, dan lain-lain;
- c. Melakukan langkah untuk menindaklanjuti laporan atau informasi mengenai terjadi penyimpangan oleh penyelenggara negara dalam melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum.⁶⁸

Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI menjelaskan bahwa Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ataupun swasta yang menjalankan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 jo Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 fungsi pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman, merupakan pengawasan preventif dan represif yang bersifat eksternal. Untuk menjalankan fungsi pengawasan, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan membagi 3 bidang kerja yang terdiri dari bidang pencegahan, bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), serta bidang pemeriksaan yang berlandaskan Peraturan Ombudsman RI Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan

⁶⁸Andi Setiawan, *op.cit.* hlm. 103.

Tata Kerja Asisten Ombudsman RI, namun pada masa pandemik covid-19 Ombudsman tidak sepenuhnya melaksanakan tugas sesuai peraturan tersebut karena Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menerapkan protokol kesehatan yang ketat, jadi ada beberapa pertauran yang seharusnya Ombudsman turun kelapangan maka diganti dilakukan menjadi lewat daring. Dan adapun pelaksanaan fungsi serta tugas pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan di era pandemik Covid-19 pada bidang sosial sebagai berikut:

a. Bidang Pencegahan

- 1) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan sosialisasi. sosialisasi yang diberikan Ombudsman mengenai fungsi Ombudsma serta tentang maladministrasi pada pelayanan publik, sosialisasi ditujukan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik serta masyarakat yang merupakan pengguna dari pelayanan publik. Sosialisasi bertujuan agar maladministrasi dapat tercegah. Sosialisasi yang dijalankan Ombudsman pada masa pandemik Covid-19 hanya sebatas sosialisasi secara daring mengenai pelayanan publik bidang sosial yaitu masalah bantuan sosial yang ditujukan kepada masyarakat dan Dinas Sosial agar dapat mengetahui dan memahami hak dan kewajibannya, tujuan dilakukannya sosialisasi agar masyarakat mengetahui dan memahami masalah pelayanan bantuan sosial agar apa yang seharusnya menjadi haknya didapatkan secara adil dan untuk Dinas Sosial lebih mengoptimalkan pelayanan publik pada bantuan sosial agar bantuan sosial bebas dari praktik maladministrasi seperti tindakan

penyimpangan prosedur, ataupun tidak memberikan informasi kepada masyarakat terkait bantuan sosial.

- 2) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan juga terus melakukan inovasi seperti *podcast* agar sosialisasi dan diskusi saat pandemik Covid-19 berjalan dengan efektif. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan membuka ruang untuk sosialisasi dan diskusi dengan menghadirkan narasumber yang terpercaya mengenai masalah pelayanan bantuan sosial.
 - 3) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan koordinasi ke Dinas Sosial dan mendorong Dinas Sosial untuk membuka layanan khusus tentang bantuan sosial kepada masyarakat yang terdampak Covid-19 dengan tujuan masyarakat mudah mendapatkan pelayanan dari Dinas Sosial dalam hal bantuan sosial.
 - 4) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan kontroling atau pengecekan data bantuan sosial di Dinas Sosial.
- b. Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)
- 1) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan membuka posko pengaduan Covid-19 khusus untuk masalah bantuan sosial. Karena bantuan sosial Covid-19 merupakan hal yang sangat penting untuk kesejahteraan masyarakat Ombudsman berusaha melakukan pelayanan yang cepat dengan membuka posko pengaduan khusus masalah bantuan sosial sehingga mempermudah urusan masyarakat karena selain pelayanan dibuka melalui daring, Ombudsman juga memberikan kesempatan melakukan pelaporan

serta konsultasi masalah bantuan sosial yang dialami masyarakat secara langsung.

- 2) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan juga melakukan verifikasi data formil dan materiil secara progresif serta meminimalisir persyaratan formil dan materiil untuk masyarakat yang melapor ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan agar penyelesaian masalah bantuan sosial cepat diselesaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

c. Bidang Pemeriksaan

- 1) Pada masa pandemik Covid-19 Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan penyelesaian laporan melalui daring seperti aplikasi zoom, whatsapp, dan sebagainya tanpa dilakukan kelapngan kecuali dalam keadaan yang mendesak dalam artian tidak bisa diselesaikan lewat daring.
- 2) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan tindakan cepat atau reaksi cepat terhadap laporan yang masuk mengenai masalah bantuan sosial artinya hari ini laporan maladministrasi mengenai bantuan sosial yang masuk, maka hari ini juga harus selesai, seperti ada laporan bahwa masyarakat yang terdampak Covid-19 tidak mendapatkan bantuan sosial maka Ombudsman langsung menghubungi Dinas Sosial untuk melakukan pemantauan secara langsung apakah masyarakat yang melapor tersebut masuk dalam kriteria patut dibantu atau tidak.

Fakta lapangan di atas merupakan bentuk dari fungsi pengawasan yang dijalankan berdasarkan tugas bidang pencegahan, penerimaan dan verifikasi

laporan (PVL) serta pemeriksaan yang ada pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan di era pandemik Covid-19 pada bantuan sosial baik pengawasan secara preventif yaitu pencegahan maupun pengawasan secara represif yaitu penanggulangan laporan yang masuk agar laporan masalah maladministrasi pada bantuan sosial tidak terulang lagi.

Pelaksanaan fungsi serta tugas pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan di era pandemik Covid-19 mengalami perbedaan dibandingkan pada sebelum pandemik Covid-19, di mana pelaksanaan fungsi dan tugas pengawasan sebelum masa pandemik Covid-19 Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan lebih banyak turun kelapangan, adapun penjelasan pelaksanaan fungsi serta tugas pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan pada bidang sosial sebelum pandemik Covid-19 sebagai berikut:

- a. Melakukan sosialisasi, sosialisasi yang dilakukan Ombudsman pada masa normal seperti dialog interaktif, kuliah umum, talk show, Ombudsman Baelang yang merupakan program Ombudsman yakni melakukan silaturahmi kepada instansi pelayanan publik serta masyarakat, Ombudsman *Sit In* juga merupakan program dari Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sebagai media silaturahmi dan koordinasi antara Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dengan lembaga pelayanan publik seluruh Kalimantan Selatan, program Ombudsman diskusi tematik yang dilakukan setiap 3 bulan sekali, serta sosialisasi 7 O (*seven O*)

yang terdiri dari Ombudsman *Goes To School* (Ombudsman ke sekolah), Ombudsman *Goes To Campus* (Ombudsman ke kampus), Ombudsman *On The River* (Ombudsman di sungai), Ombudsman *On The Spot*, Ombudsman bersama difabel, Ombudsman *On The Road* (Ombudsman turun ke jalan), dan Ombudsman mewarung. Di mana sosialisasi ini dilakukan secara langsung turun kelapangan dan dilakukan seminggu sekali.

- b. Melakukan program pencegahan seperti melakukan *mystery shopping* yang merupakan sebuah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi spesifik tentang pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayanan publik kepada masyarakat.
- c. Melakukan koordinasi ke instansi penyelenggara pelayanan publik langsung turun kelapangan.
- d. Menerima laporan serta konsultasi masyarakat langsung dilakukan secara tatap muka.
- e. Melakukan penyelesaian laporan langsung kelapangan.

Bisa disimpulkan bahwa perbedaan antara pelaksanaan fungsi dan tugas pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sebelum dan saat masa pandemik covid-19 terletak pada penerimaan laporan maladministrasi di mana pada masa pandemik Covid-19 dilakukan minimalisir syarat formil dan materiil, masyarakat yang melapor di masa pandemik Covid-19 hanya menyerahkan KTP saja, dan kasus akan segera diproses, selain itu perbedaannya juga terletak pada pelaksanaannya, di mana pada saat masa normal Ombudsman

RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan tugasnya langsung turun kelapangan sedangkan pada masa pandemik covid-19 saat ini Ombudman menerapkan protokol kesehatan secara ketat, menjaga jarak, membatasi kerja diluar dan lebih memaksimalkan menggunakan daring kecuali untuk urusan yang tidak bisa diselesaikan lewat daring.

Pengawasan dalam pandangan Islam, pengawasan dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah dan membenarkan yang hak.⁶⁹ Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Infithar/82 : 10-12.

وَإِنَّ عَلَيْكُمْ لَحَافِظِينَ ﴿١٠﴾ كِرَامًا كَاتِبِينَ ﴿١١﴾ يَعْلَمُونَ مَا تَفْعَلُونَ ﴿١٢﴾

“Padahal sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi (pekerjaanmu), yang mulia (di sisi Allah) dan mencatat (pekerjaan-pekerjaanmu itu), mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan”.⁷⁰

Ombudsman merupakan lembaga negara yang berhak dan berkewajiban mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, berupaya melakukan pengawasan dengan cara pencegahan, penerimaan dan verifikasi laporan serta pemeriksaan laporan agar instansi penyelenggara pelayanan publik bebas dari aksi maladministrasi karena hal ini dapat merugikan publik khususnya pada bantuan sosial. Allah swt berfirman Q.S. Maryam/19 : 39.

وَأَنْذِرْهُمْ يَوْمَ الْحَسْرَةِ إِذْ قُضِيَ الْأَمْرُ وَهُمْ فِي غَفْلَةٍ وَهُمْ لَا يُؤْمِنُونَ

“Dan berilah peringatan kepada mereka tentang hari penyesalan, yaitu ketika segala perkara telah diputuskan, sedang mereka dalam kelalaian dan tidak beriman”.⁷¹

⁶⁹Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung., *loc.cit.* hlm. 156.

⁷⁰Departemen Agama RI, *loc.cit.* hlm 392

⁷¹ Departemen Agama RI, *loc.cit.* hlm. 309.

Berdasarkan ayat di atas menjelaskan bahwa pentingnya saling mengingatkan akan suatu tindakan yang menyimpang agar tindakan tersebut tidak terjadi. Dalam konteks negara Ombudsman hadir untuk kemaslahatan masyarakat melakukan pengawasan terhadap tindakan maladministrasi pada pelayanan publik, terus berupaya melakukan pencegahan, penanggulangan untuk memberantas tindakan maladministrasi. Ini membuktikan bahwa Ombudsman juga menegakan hukum Islam, menjunjung tinggi hukum Islam dengan melakukan pengawasan terhadap maladministrasi, melindungi hak asasi manusia, serta memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup bernegara.

Indonesia saat ini dihadapkan dengan kondisi yang sangat sulit, dengan mewabahnya virus mematikan tersebut banyak membuat masyarakat kehilangan pekerjaan dan untuk itu pemerintah terus berupaya melakukan bantuan-bantuan baik berupa sembako ataupun uang tunai kepada masyarakat, namun pada fakta lapangan bantuan sosial yang diberikan pemerintah banyak mengalami aksi maladministrasi.

Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan pada bidang sosial yakni bantuan sosial memang sudah dijalankan, namun masih belum optimal. Belum optimalnya pelaksanaan fungsi serta tugas pengawasan yang dijalankan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dilihat dari kerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan hanya sebatas daring membuat pengawasan terhadap pelayanan sosial yakni bantuan sosial kepada masyarakat yang terdampak Covid-19 di Kalimantan Selatan yang dilakukan Ombudsman

belum optimal di mana seharusnya ada pantauan langsung kelapangan, sosialisasi secara intensif kepada Dinas Sosial dan masyarakat, serta melakukan investigasi kelapangan sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman RI.

Belum optimalnya pelaksanaan fungsi dan tugas pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dapat juga dilihat dari data laporan kasus maladministrasi bidang sosial yakni bantuan sosial di era pandemik Covid-19 sebagai berikut:

Data Konsultasi/Laporan Masyarakat yang Masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan mengenai Maladministrasi pada Bantuan Sosial

Tabel 4.1

No	Substansi Laporan	Tahun	Jumlah Laporan	Keterangan
1	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi prosedur keluarga penerima harapan. • Tidak memberikan informasi status TKSK. • Konsultasi prosedur bantuan pangan non tunai. • SOP pengaduan dan kerahasiaan pelapor. • Tidak memberikan informasi PKH. • Tidak memberikan layanan surat rekomendasi jaminan sosial kesehatan daerah. 	2019	6	Masa Normal
2	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi prosedur program keluarga penerima harapan. • Konsultasi pendataan bantuan sosial. • Tidak memberikan informasi 	2020 (Januari- Februari)	6	Sebelum Pandemik Covid-19

	PKH.			
3	<ul style="list-style-type: none"> • Belum mendapatkan bantuan sosial. • Pengambilan bantuan sosial ganda. • Konsultasi pendataan bantuan sosial. • Penyimpangan prosedur pembagian bantuan sosial. • Tidak terdaftar sebagai penerima bantuan sosial. • Konsultasi bantuan sosial untuk disabilitas. 	2020 (Maret- November)	51	Saat Pandemik Covid-19

Tabel 4.1 sumber: Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

Data di atas menjelsakan laporan maladministrasi pada bantuan sosial di mana pada masa normal tahun 2019 Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan pengawasan secara ketat baik pengawasan secara preventif maupun pengawasan secara represif sebagaimana dijelaskan di atas berhasil menekan laporan maladministrasi pada bidang sosial yakni bantuan sosial. Sedangkan di tahun 2020 pada masa pandemik Covid-19 terjadi peningkatankasus maladministrasi pada bantuan sosial meskipun Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan telah berupaya melakukan pengawasan terhadap pelayanan sosial.

2. Faktor kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menjalankan fungsi dan tugas pengawasan pelayanan publik pada bidang sosial yakni bantuan sosial di era pandemik Covid-19

Terjadinya peningkatankasus maladministrasi pada bantuan sosial di era pandemik Covid-19 sebagaimana yang dijelaskan pada table 4.1 dikarenakan

beberapa faktor kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pelaksanaan fungsi dan tugas pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial yakni bantuan sosial, sebagai berikut:

- a. Terbatasnya gerak Ombudsman, di mana Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan juga menerapkan protokol kesehatan demi memutus mata rantai penyebaran virus mematikan Covid-19. Mulai dari penerapan bekerja dari rumah atau lebih dikenal dengan sebutan *Work From Home* (WFH) secara bergantian antar asisten Ombudsman, pembatasan kegiatan keluar daerah padahal ruang lingkup kerja dari Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan adalah seluruh provinsi Kalimantan Selatan. Selama pandemik Covid-19 Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan berkerja secara daring baik dari pencegahan, penerimaan laporan dan verifikasi laporan (PVL), serta pemeriksaan semuanya dilakukan secara daring melalui aplikasi zoom, whatsapp, facebook, instagram, email, telegram, *podcast*. Kelemahan secara daring karena banyaknya masyarakat yang kurang paham dengan teknologi dan informasi, sehingga sosialisasi yang dilakukan secara daring kurang dipahami dan kurang dimengerti oleh masyarakat, penerimaan laporan serta pemeriksaan dan penyelesaian laporan juga sulit karena Ombudsman seharusnya melakukan pemantauan atau investigasi secara langsung kelapangan untuk dapat menyelesaikan kasus maladministrasi pada bidang sosial yakni bantuan sosial sehingga hal ini memperlambat penyelesaian laporan kasus maladministrasi bantuan sosial, di masa pandemik Covid-19 Ombudsman tidak bisa langsung

turun kelapangan untuk melakukan verifikasi lapangan. Dengan adanya pembatasan seperti ini pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menjadi lemah.

- b. Anggaran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan hanya sekitar Rp. 600.000.000-, dalam 1 tahun. Anggaran Ombudsman tersebut masih sangat jauh dengan anggaran lembaga negara lainnya. Pada masa pandemik virus Corona, Covid19 dipotong dan dialihkan untuk penanganan Covid-19. Wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan adalah seluruh daerah yang ada di daerah provinsi Kalimantan Selatan. Selain itu, anggaran yang diberikan pemerintah untuk mealokasikan dana bantuan juga terbatas sehingga belum bisa memberikan secara menyeluruh kepada masyarakat yang terdampak Covid-19, sehingga banyak masyarakat yang tidak terdata dalam artian masyarakat yang baru miskin karena terdampak Covid-19 tidak terdata oleh Dinas Sosial.
- c. Sumber daya manusia pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Karena tidak semua asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menguasai secara menyeluruh masalah dan aturan-aturan terkait bantuan sosial sehingga berdampak dalam pelaksanaan fungsi dan tugas pengawasan Ombudsman seperti sosialisasi, proses investigasi sampai pemeriksaan karena belum menguasai dalam masalah bantuan sosial. Masalah pada bidang sosial ini juga terbilang sanagat penting karena menyangkut kehidupan masyarakat, oleh karena itu pelaksanaan pengawasan yang dijalankan oleh Ombudsman RI

- Perwakilan Kalimantan Selatan perlu pemahaman terhadap masalah dan aturan terkait bantuan sosial, siapa saja dan apa saja persyaratan yang berhak menerima bantuan sosial, karena pada masa pandemik Covid-19 banyak orang miskin baru. Leadership Ombudsman harus mampu dan menguasai *legal standing* dan *legal opinion* pelayanan publik khususnya pada bidang sosial. Seorang leadership Ombudsman baik kepala perwakilan maupun kepala keasistenan harus terjaga integritasnya. Mengenai kendala SDM Ombudsman juga melakukan antisipasi yaitu dengan menambah jumlah kouta SDM, melakukan evaluasi leadership, mengupayakan adanya sistem diklat yang intensif untuk kepala dan asisten, mencoba mengklasifikasikan asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan untuk spesialis masalah pelayanan publik seperti masalah kepegawaian dan pelayanan publik lainnya. Namun demikian, sistem diklat belum dilaksanakan secara intensif untuk SDM Ombudsman, manajemen leadership masih kurang dan klasifikasi asisten juga belum terbentuk, hal ini penting karena masalah maladministrasi pada bidang-bidang pelayanan publik khususnya pada bidang sosial sangat mendesak, hal ini mengharuskan asisten Ombudsman menguasai tentang permasalahan, isu-isu dan aturan terkait bantuan sosial dengan cepat.
- d. Instansi penyelenggara pelayanan publik. Dana bantuan sosial oleh pemerintah pusat kepada kepala daerah dilakukan secara bertahap, dan setaip penyaluran disetiap daerah berbeda-beda, sehingga informasi mengenai penyaluran bantuan sosial simpang siur, hal ini membuat Ombudsman sulit melakukan pengawasan.

Selain itu data masyarakat yang kurang mampu yang dimiliki oleh dinas sosial yaitu data yang sudah tidak valid atau sudah lama, pada masa pandemik Covid-19 banyak masyarakat yang terdampak dan membuat jatuh miskin, namun tidak terdata di Dinas Sosial. Dinas sosial juga tidak melakukan petunjuk pedoman teknis atau pemberian SOP kepada ketua RT dalam penyaluran bantuan sosial.