BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Beberapa negara lembaga Ombudsman dibentuk ditingkat regional provinsi, negara bagian atau tingkat distrik (kabupaten/kota). Setiap negara memiliki keunikan sendiri dalam menentukan Ombudsman seperti apa yang akan dipakai. Di Indonesia, keberadaan Ombudsman daerah sangat berkaitan dengan bergulirnya otonomi daerah yang ditandai oleh kehadiran Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Keberadaan dan beroperasinya Ombudsman di daerah menemukan urgensi dan signifikansinya. Sejauh ini sudah ada 33 kantor perwakilan Ombudsman di daerah, salah satunya di Kalimantan Selatan.

Ombudsman perwakilan Kalimantan Selatan didirikan atas pertimbangan bahwa pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh negara dan pemerintah merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi. Ombudsman Republik Indonesia dibentuk pada tanggal 20 Maret Tahun 2000. Sedangkan di Kalimantan Selatan sendiri didirikan pada tanggal 20 November 2010.

Kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan beralamat di Nomor 57 Jalan LetJent S. Parman Belitung Selatan, Kode pos 70123. Jarak tempuh dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin adalah 6,5 Km dan bisa ditempuh dengan waktu 25 menit berkendara.

Menurut Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 46 ayat (3) menegaskan Ombudsman wajib mendirikan perwakilannya di daerah untuk mendukung tugas dan fungsi Ombudsman dalam kegiatan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia tersebut merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia pada awalnya sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, yang menjelaskan bahwa lembaga pengawasan masyarakat yang berwenang melakukan klarifikasi, monitoring, atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan terutama dalam hal pelayanan publik.

1. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan

a. Visi

Menjadikan lembaga negara yang mampu melaksanakan fungsi pengawasan sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan sebaik-baiknya dari penyelenggara negara, penyelenggara pemerintahan, dan ataupun perseorangan yang berkewajiban memberi pelayanan publik.

b. Misi

Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan adalah:

1) Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera.
2) Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme.
3) Meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan yang semakin baik.
4) Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.
5) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

2. Struktur Organisasi

Berdasarkan ketentuan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 5 ayat (2) tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman dapat mendirikan Perwakilan Ombudsman di provinsi dan/atau kabupaten/kota. Kemudian pada 2010, dibentuklah Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan yang mempunyai lingkup wilayah pengawasan di Kalimantan Selatan. Dengan kepala Perwakilannya dijabat oleh Bapak Noorhalis Majid, SE. ME, dan dibantu oleh Asisten Ombudsman sebanyak tiga orang. Dikarenakan

semakin banyaknya pengaduan yang masuk, maka sumber daya manusia di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan, juga mengalami penambahan. Hingga pada Tahun 2017 jumlah Asisten Ombudsman sebanyak enam orang dan Calon Asisten sebanyak lima orang.

Struktur organisasi Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Kalimantan Selatan

Kepala Perwakilan
Noorhalis Majid, SE, ME

Asisten Ombudsman	**Asisten Ombudsman**	**Asisten Ombudsman**	**Asisten Ombudsman**	**Asisten Ombudsman**	**Asisten Ombudsman**
M. Firhansyah SH. Map. MI. Kom	Sopian Hadi SH. MH	Yeni Aryani, SH	Benny Sanjaya, SH	Zayanti Mandasari, SH. MH	Maulana Achmadi, S. Sos

B. Penyajian Data

Berdasarkan dari hasil wawancara yang Penulis lakukan langsung terhadap 8 Asisten dan calon Asisten serta Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, dalam laporan hasil penelitian ini, Penulis akan menguraikan hasil penelitian sebagai berikut:

1. **Uraian hasil wawancara**

   a. **Informan 1**

      1). Identitas Informan

Nama	: Noorhalis Majid SE. ME
Umur	: 47 Tahun
Pendidikan	: S-2 Magister Ekonomi
Pekerjaan/Jabatan	: Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan
Alamat	: Komp Andai Jaya Persada, Blok D Rt 34 No 8 Sei Andai Banjarmasin 0811-512-351

      2). Uraian

Ketika ditanya bagaimana pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Informan ini berpendapat apabila masyarakat yang datang ke kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan untuk menyampaikan laporan ataupun aduan tentang tindakan yang terkait dengan *maladministrasi* maka kami akan langsung melayani, sesuai prosedur yang sudah ada di browser. Untuk memberikan laporan ataupun aduan masyarakat bisa datang langsung ke kantor Ombudsman Perwakilan, bisa via

telpon, via sms pengaduan, via email, bisa orang ke 137, bisa ke website lapor dan menceritakan permasalahan yang dialaminya.

Laporan tersebut kemudian dicatat atau diarsipkan tetapi sebelum itu kami menanyakan identitas pelapor, siapa yang dilaporkan, apa subtansinya baru kemudian diproses dan dipelajari laporannya apakah menjadi kewenangan Ombudsman atau tidak, kalau menjadi kewenangan Ombudsman lalu ditanya lagi apakah datanya lengkap atau tidak, kalau lengkap maka akan ditindaklanjuti dalam waktu paling lambat 14 hari meminta klarifikasi. Tetapi apabila tidak lengkap dan menjadi kewenangan Ombudsman maka akan diminta yang melaporkan itu untuk melengkapi datanya agar supaya Ombudsman mempunyai bahan yang cukup untuk menindaklanjuti. Apabila tidak menjadi kewenangan Ombudsman maka kami akan menyarankan orang itu harus melaporkan permasalahannya ke lembaga yang berwenang misalkan ke kepolisian, kejaksaan, atau lembaga lain.

Laporan yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan itu sebagai informasi sepihak kemudian Ombudsman meminta klarifikasi, penjelasan kepada instansi yang dilaporkan apakah hal yang dilaporkan itu benar atau tidak, kalau misalnya yang dilaporkan itu benar dan memang terjadi maladministrasi maka Ombudsman meminta agar Terlapornya itu memperbaiki pelayanan dan melakukan pelayanan kepada yang melaporkan sebagaimana mestinya.

Menurut Informan ketika ditanya apakah ada masyarakat yang datang ke kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan bingung

atau tidak memahami dalam pelayanan. Tidak ada, Masyarakat yang datang itu langsung mengerti dan memahami dan bercerita apa yang dilaporkan, siapa yang dilaporkan, apa masalahnya dan tuntutannya, yang melapor disini adalah masyarakat langsung atau masyarakat umum dalam 1 tahun ini sudah 300 orang lapor, dan wajib dilayani tidak boleh tidak dilayani karena fungsinya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan memang memberikan pelayanan.

Apakah dengan laporan ataupun aduan dari masyarakat itu dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik menurut Informan Ombudsman itu pada kasus perkasus bisa jadi kasus itu yang sama terulang-ulang, lalu kemudian ada perbaikan yang dilakukan tetapi pelayanan publik ini tidak satu variabel penyebabnya bisa jadi karena sember daya manusia yang pemberi layanannya berganti-ganti atau tidak serius dalam memberikan pelayanan. Kualitas layanan itu tidak selalu berjalan dengan baik seperti itu. Bisa juga karena fasilitasnya dari pemerintah tidak memadai, jalanan rusak, sekolah rusak, dana bantuan sekolahnya tidak ada, ketiadaan dana dalam memperbaiki pelayanan publik, bisa karena aturanya memang buruk dan pengawas aturan itu tidak ada. Hal-hal tersebut diatas juga dapat menambah buruknya pelayanan publik.

Penyebab lain juga bisa datang dari kultur masyarakat yang tidak mau antri, kulturnya masyarakat tidak mendukung pelayanan publik, pelayanan PDAM buruk karena sungai kotor jadi PDAM tidak dapat memberikan air bersih yang didapat kualitas air buruk, begitu juga dengan listrik banyak masyarakat yang mencuri listrik dan sebagainya. Jadi variabel-variabel untuk baiknya pelayanan

publik itu banyak tidak semata-mata karena Ombudsman, keseriusan penyelenggara pelayanan publik, aturannya,ataupun biayanya.

Pelayanan yang ada di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan menurut Informan sudah sangat sesuai dengan hukum Islam karena yang dijunjung tinggi di Ombudsman ini adalah keadilan, kesetaraan, hak-hak warga yang menjadi korban *maladministrasi*, melindungi masyarakat yang terdiskriminasi misalnya masyarakat kaharingan yang ingin membuat kartu tanda penduduk lalu dia di perintahkan untuk mengisi agama di formulir pembuatan kartu tanda penduduk kemudian karena dia kaharingan jadi dia tidak bisa menuliskan agama tersebut tetapi pemerintahan memaksa dia untuk memilih agama yang tersedia oleh sebab itu dia tidak mempunyai kartu tanda penduduk, kalau dia tidak punya kartu tanda penduduk dia akan kesulitan nantinya untuk mengurus berbagai surat-menyurat. Ini sebagai bentuk atau contoh dari masyarakat yang terdiskriminasi.

Berbagai kendala yang dihadapi Ombudsman dalam memberikan pelayanan diantaranya masyarakat yang menjadi Pelapor meminta agar identitasnya di rahasiakan, padahal untuk menyelesaikan laporan orang harus mencari data siapa ini yang lapor, bagaimana kasusnya dan sebagainya. Tetapi ketika identitas Pelapor itu dirahasiakan untuk kasus-kasus yang spesifik maka sulit untuk menyelesaikan laporan tersebut. Identitas Pelapor menurut Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 boleh dirahasiakan tapi dalam tindak lanjut laporan. Kendala lain lagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan merupakan kantor Perwakilan ketika misalnya orang tersebut

melaporkan kasus tersebut ke kantor Ombudsman Pusat di Jakarta lalu kemudian banyak menghabiskan waktu karena harus dilimpahan lagi dari Ombudsman pusat ke Ombudsman perwakilan. Hal-hal seperti itu sering terjadi karena masyarakat yang melapor ke kantor Ombudsman Pusat itu mereka merasa puas. Kendala yang lain juga pengetahuan masyarakat terhadap Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan masih terbatas, belum banyak yang mengenal Ombudsman, apa itu Ombudsman, namanya sulit di ingat, kemudian tidak semua masyarakat yang akses media. Jadi walaupun kami menyediakan via media sosial, facebook, twitter, website, kalau masyarakat tidak akses media akan sulit untuk mengetahui apa itu Ombudsman apalagi hal tersebut banyak dialami oleh masyarakat pedesaan. Kendala lain juga bisa disebabkan keterbatasan dana yang dimiliki Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan, menyelesaikan laporan yang memerlukan investigasi lapangan, keterbatasan waktu untuk menyelesaikan laporan misalkan investigasi kelapangan yang memerlukan waktu cukup lama.

Mengenai solusi terhadap kendala yang ada Ombudsman akan tetap memberikan pelayanan. Karena kendala dalam memberikan pelayanan akan tetap selalu ada.[1]

b. Informan 2

1). Identitas Informan

Nama : M. Firhansyah SH. Map. MI. Kom

Umur : 31 Tahun

[1]Noorhalis Majid, Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 16 Mei 2017.

Pendidikan	: S2. Map. MI. Kom
Pekerjaan/Jabatan	: Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan
Alamat	: Jl. Jahri Saleh Komp. Wirayudha No 26. 0811-505-623

2). Uraian

Secara usia memang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan salah satu tujuh perwakilan yang tertua di Indonesia dan tertua di Kalimantan. Sejak didirikan ditahun 2010 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan itu setiap tahun mengalami peningkatan-peningkatan jumlah keluhan atau aduan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan itu selama berjenjang itu selalu dilakukan pembenahan dan relatif membaik itu terbukti pada juklis yang tahun 2017 di revisi kembali menyesuaikan dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik dari dua Undang-undang inilah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan berpedoman di pelayanan publik.

Meskipun demikian, pada fakta di lapangannya karena ini memang aturan harus selalu diuji ditengah-tengah masyarakat yang masih belum memahami Ombudsman Republik Indonesia dan bisa jadi sebagian masyarakat yang belum kenal dengan Ombudsman Republik Indonesia untuk dari itu layanan publik yang misalnya sesuai dengan standar Undang-undang itu memang masih mengalami perkawinan didalam faktanya (tetap ada kekurangan-kekurangan

didalam pelayanan Ombudsman), tapi setiap kali selalu diperbaiki karena misalnya saja pada saat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan mengacu pada ketentuan syarat formil dan materil di Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 maka sebagian pengadu atau masyarakat itu banyak juga yang mengeluh karena terlalu rigit aturannya, untuk itu dengan dasar kebijakan dari pimpinan selama tiga periode dalam perubahan itu maka berbagai pimpinan itu banyak menerapkan berbagai dinamisasi kebijakan. Misalnya pada era Danang Girindrawardana itu standar operasional prosedurnya itu bukan sengaja dihilangkan tapi sengaja dipotong, di efisiensikan dalam rangka memudahkan masyarakat, meningkatkan pelayanan publik, jadi pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan relatif lumayan membaik tinggal nanti kendala-kendala di lapangan itu harus segera mungkin dicarikan solusi yang bagus bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sehingga bisa mengurangi laporan-laporan yang diulangkan.

Prosedur Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan terdapat pada Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Kalau untuk laporan biasa waktunya 30 hari akan tetapi terkadang karena banyaknya kasus-kasus yang masuk di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan itu sangat sistemik jadi persoalannya sangat sederhana misalnya terkait dengan cover layanan diawal setelah dianalisis dan di investigasi ternyata tidak persoalan itu tapi persoalan kebijakan-kebijakan. Jadi ada namanya kalau di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan ada istilah by sistem dan by

oknum jadi bagaimana cara menemukan masalah by sistem kalau aturanya salah maka aturannya lah yang diubah tidak mudah mengubah suatu aturan untuk itu kadang waktu yang ditentukan oleh Undang-Undang tidak cukup. Jadi, kalau terkait dengan prosedur pelayanan publik Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sangat menyesuaikan dengan prosedur tapi tetap memberikan edukasi kepada masyarakat supaya prosedur-prosedur yang terlihat rigit tadi itu juga tidak terlihat sulit pada saat masyarakat ingin mengadu.

Ombudsman Republik Indonesia masih terdengar asing disejumlah sebagian kalangan masyarakat akan tetapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sudah dikenal oleh semua penyelenggara pelayanan publik, karena mengingat akan keterbatasan dana maka Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan lebih menitikberatkan sosialisasi pertama ke penyelenggara pelayanan publik karena bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan pada saat penyelenggara pelayanan publik sudah tahu cara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam mengawasi dan menindak lanjuti laporan. Maka setidaknya pada saat masyarakat lapor sudah bisa terintegrasi, tersambung sehingga dapat menyelesaikan laporan-laporan masyarakat.

Komisi-komisi sekarang sudah banyak terdapat di Indonesia itu menyebabkan masyarakat sulit mengingat, apalagi Ombudsman ini bahasa Skandanavia bukan bahasa Inggris, bahasa Arab misalnya seperti al-Ahkām. Tetapi ini Ombudsman (perwakilan) sehingga sulit bagi masyarakat mengingat apa itu Ombudsman. Jadi terkadang banyak masyarakat yang datang itu tidak tahu

dengan Ombudsman oleh karena itu asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan selalu aktif memberikan, menjelaskan secara singkat apa itu Ombudsman sebelum Pelapor itu menceritakan permasalahannya. Selain itu juga banyak masyarakat yang belum memahami standar operasional prosedur yang ada di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan. Tetapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan tetap menerima laporannya dan di analisis, investigasi lapangan dan berkas dan apabila nanti menjadi kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan maka akan di tindak lanjuti, tetapi apabila bukan merupakan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan kita tolak laporannya tapi dengan memberikan saran kepada Pelapor ke lembaga atau instansi mana yang berwenang dalam menyelesaikan laporan tersebut. Jadi, masih banyak masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung karena masyarakat belum mengenal potret atau kondisi dari topuksi Ombudsman itu.

Laporan atau aduan dari masyarakat telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan publik yang pertama, reaksi dari masyarakat masih dalam kondisi positif sudah banyak masyarakat yang mulai tingkat kepeduliannya meningkat dengan melaporkan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, yang kedua, terbukti ada sejumlah ucapan-ucapan terima kasih penyelesaian laporan dari masyarakat sebagai bukti bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan itu menyelesaikan laporan yang telah mereka telah sampaikan, yang ketiga, lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan itu berbeda dengan lembaga yang lain,

kalau lembaga yang lain itu bisa memilah milih laporan sedangkan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan itu kalau sesuai dengan kewenangan maka akan ditindak lanjuti dan wajib selesai serta wajib ada jawaban secara tuntas atas laporan masyarakat itu jadi tidak boleh gantung atau sebagainya. Karena Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan menangani semua itu seperti pelayanan yang berlarut, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi dan sebagainya.

Terkait dengan perbaikan pelayanan publik tidak bisa secara keseluruhan tapi dengan bertahap, tapi faktor perbaikannya sudah terasa. Sudah mulai terciptanya zona-zona perbaikan pelayanan publik di Kalimantan Selatan, laporan-laporan masyarakat yang di laporkan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan juga sudah meningkat, kalau dulu dalam satu tahunnya hanya 90 laporan, sekarang di tahun 2016 sudah 300 lebih. Hal ini membuat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan mengalami peningkatan-peningkatan yang signifikan. Banyaknya jumlah laporan itu tidak menandakan bahwa maladministrasinya paling tinggi atau daerah tersebut tidak baik, karena negara-negara maju di dunia seperti Australia, Belanda bahkan di negara-negara yang di Skandanavia seperti New Zealand, Skandanavia baru dan sebagainya.

Negara-negara tersebut diatas merupakan negara yang zero krimininal tapi laporan-laporan pelayanan publiknya bisa sampai tiga puluh sampai lima puluh ribu. Padahal mereka negara yang maju dan negara yang paling beradab, berarti ini menandakan tingkat kritis masyarakatnya meningkat, tingkat partisipasi

publik masyarakatnya untuk membangun pelayanan publiknya tinggi. Jadi, nilai banyaknya jumlah laporan keluhan layanan publik itu tidak menandakan tidak baiknya instansi itu bisa jadi instansi tersebut sangat bagus, terbuka, atau sangat suka dengan perbaikan, karena berbicara layanan publik, berbicara total kualitas service disana ada harapan, ekpektasi yang berlebih, jadi untuk mencapai kepuasan bahwasanya seluruh instansi di dunia tidak akan bisa mencapai kepuasan publik karena harapan dan kenyataan itu sangat jauh berbeda.

Berdasarkan ketentuan di dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia prinsip keadilan dan persamaan itu selalu dijalankankan, dalam konteks hak asasi manusia pelayanan publik itu masuk di dimensi yang kedua, dimensi yang pertama hak asasi manusia, jadi bagaimana cara memanusiakan manusia itu pelayanan publik. Di era kekinian, reformasi, masa depan itu tidak ada selain pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menjalankan misi dan juga asasnya selalu berdasarkan prinsip keadilan dan persaman. Jadi, Pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sudah sangat sesuai dengan hukum Islam tersebut.

Kendala pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan yang pertama terkait manajemen sumber daya manusia, sumber daya manusia ini baru ditambah pada tahun 2017 sekitar 200 lebih tetapi masih dalam masa penyesuaian, yang kedua manajemen leadership juga di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan banyak kekurangan tetapi selalu dilatih dengan pelatihan-pelatihan khusus, yang ketiga

manajemen keuangan dalam artian setiap tahun dana yang diberikan APBN itu sangat terbatas.

Laporan atau aduan dari masyarakat tentunya memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik tidak hanya di perwakilan tetapi juga di pusat. Lembaga Ombudsman Republik Indonesia ini berbeda dengan komisi-komisi seperti Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemberantasan Korupsi misalnya pengadilan bagus, kejakasaan bagus maka lembaga itu bisa dibubarkan kalau negara tidak membutuhkan. Komisi Pemilihan Umum misalnya kalau legislatif dan yang lainnya dapat dipilih langsung tidak melalui Komisi Pemilihan Umum, maka komisi tersebut dapat dibubarkan. Tapi kalau lembaga negara seperti Ombudsman Republik Indonesia sifatnya permanen karena tidak ada lagi lembaga pengawasan selain Ombudsman Republik Indonesia.

Solusi dari Ombudsman Republik Indonesia yaitu meningkatkan pemahaman bagaimana topuksi Ombudsman Republik Indonesia itu, tetap berpedoman kepada Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-undang Nomor 25Tahun 2009 tentang pelayanan publik serta aturan-aturan penambahnya Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, Ombudsman Republik Indonesia harus tetap dan selalu membenahi dalam sektor leadership karena manajemen leadership ini bagian yang penting untuk mengarahkan sejauh mana rencana strategi Ombudsman Republik Indonesia supaya di tahun 2035 bebas maladministrasi agar targetnya itu bisa dijalankan oleh karena manajemen leadershipnya perlu

dimantapkan untuk seluruh perwakilan Ombudsman Republik Indonesia dan juga di pusat.

Solusi berikutnya adalah perlunya menambah anggaran yang cukup, selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena kuncinya Ombudsman Republik Indonesia itu adanya bukan dari pemerintahan, Presiden, Menteri, pengadilan tetapi kunci Ombudsman Republik Indonesia itu ada dirakyat kalau rakyat tidak mendukung Ombudsman Republik Indonesia bubar karena Ombudsman Republik Indonesia itu hanya memiliki satu mata pisau yaitu harus tajam keatas karena yang melapor ini pasti dari kalangan masyarakat, tidak ada yang melapor di Ombudsman Republik Indonesia ini instansi pemerintahan, atau Presiden.[2]

c. Informan 3

1). Identitas Informan

Nama	: Sopian Hadi SH. MH.
Umur	: 34 Tahun
Pendidikan	: S2 Magister Ilmu Hukum ULM
Pekerjaan/Jabatan	: Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan
Alamat	: Komplek Herlina Perkasa Sungai Andai Jl. Bawang Merah 9 No. 12 0811-511-329

[2]M. Firhansyah, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 06 Juni 2017.

2). Uraian

Salah satu tugas Ombudsman Republik Indonesia adalah melakukan pengawasan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara, penyelenggara pemerintahan, Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan berdiri sejak Tahun 2010 Selama berjalan tujuh tahun ini, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Kalimantan Selatan telah menjalankan tugas dan kewenangan yang telah diberikan oleh undang-undang sudah berjalan sesuai tujuan dan fungsinya. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan banyak menerima pengaduan masyarakat dan untuk selanjutnya ditindaklanjuti. Dari tahun ke tahun, pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan semakin meningkat, hal ini seiring dengan sosialisasi yang terus menerus dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.

Prosedur Pelayanan Publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sudah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, yaitu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pengaduan pelayanan publik di Ombudsman berdasarkan dua sumber. Pertama, pengaduan yang disampaikan langsung oleh masyarakat. Kedua, berdasarkan inisiatif/prakarsa ombudsman itu sendiri (Own Motion Investigation).

Untuk yang pertama, prosedur masyarakat untuk bisa melaporkan keluhan pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara: datang langsung, melalui

surat, melalui email pengaduan (kalsel@ombudsman.go.id), melalui SMS Pengaduan (0821 5353 0202) atau bisa melalui website (www.ombudsman.go.id).

Masyarakat memiliki hak untuk mengadu dan sudah seharusnya berinisiatif untuk melaporkan apabila terdapat pelayanan yang masih dibawah standar atau buruk. Proses pelaporan ditujukan ke Penyelenggara Negara Pelayanan Publik yang dimaksud, namun jika masyarakat mengalami hambatan atau dipersulit oleh penyelenggara pelayanan publik tersebut, maka masyarakat dapat menyampaikan pengaduan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.

Banyak dari pengaduan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan yang berujung pada perbaikan kualitas layanan. Dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan banyak menyampaikan saran perbaikan kualitas pelayanan publik bagi instansi yang diadukan. Dari saran tersebut, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan kemudian memonitoring apakah saran tersebut dijalankan atau tidak.

Prinsip keadilan dan persamaan dalam Hukum Islam sudah diaplikasikan dalam konteks pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan itu sendiri. Hal ini bisa dilihat dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, pada Pasal 3, yang menyebutkan bahwa Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan:

a) Kepatutan;

b) Keadilan;

c) Non-diskriminasi;

d) Tidak memihak;

e) Akuntabilitas;

f) Keseimbangan;

g) Keterbukaan; dan

h) Kerahasiaan.

Di samping itu, dalam menindaklanjuti laporan, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan tidak boleh hanya memihak pada salah satu pihak, baik Pelapor atau Terlapor. Salah satu prinsip yang dianut oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan adalah Imparsial (tidak memihak).

Kendala yang dihadapi adalah keterbatasan Sumber daya manusia, dimana tiap tahun, laporan yang masuk semakin meningkat, sedangkan sumber daya manusia masih terbatas. Di sisi lain, keterbatasan anggaran untuk melakukan sosialisasi mengenai tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan juga terbatas, mengingat masih banyak masyarakat, khususnya di Kalimantan Selatan, yang belum mengetahui fungsi dan tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, sehingga masyakat belum masksimal memanfaatkan keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik. Namun, kendala tersebut tidak memberikan pengaruh yang

berarti. Mengingat Insan Ombudsman dituntut untuk melakukan berbagai inovasi layanan, khususnya pelibatan masyarakat dalam melakukan pengawasan pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan akan terus melakukan sosialisasi ke masyarakat, mahasiswa, sosialisasi ke peyelenggara pelayanan publik. Sehingga dengan aktifnya sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, maka kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dapat diwujudkan. Hal yang tidak kalah penting adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan akan melakukan kerjasama dengan berbagai pihak, termasuk pihak Kampus dan Lembaga Swadaya Masyarakat. Kerjasama dilakukan melalui pembentukan Nota Kesepahaman bersamaan dengan berbagai stakeholder. Di samping itu, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan juga akan melakukan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik melalui pembentukan Sahabat Ombudsman serta peningkatan interaksi dengan masyarakat melalui berbagai media.[3]

d. Informan 4

1). Identitas Informan

Nama	: Yeni Aryani, SH.
Umur	: 35 Tahun
Pendidikan	: S1 Hukum ULM
Pekerjaan/Jabatan	: Asisten Ombudsman RI Perwakilan

[3]Sopian Hadi, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi,* Banjarmasin, 23 Mei 2017

Kalimantan Selatan

Alamat : Jl. Trans Kalimantan Ray 6 Puntik
Komplek Firdaus Nomor 96 Rt 05
Batola 0813-4853-6136

2). Uraian

Pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam memberikan layanan ketika orang datang konsultasi ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan maka di minta dokumen-dokumen yang mendukung berupa fotocopy kartu tanda penduduk dan pernah komplain ke instansi yang bersangkutan. Kemudian apabila laporan tersebut kewenangan Ombudsman maka akan langsung ditindak lanjut tetapi apabila bukan merupakan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia maka akan disaran kan kepada Pelapor untuk melaporkan permasalahannya kepada lembaga lain apabila Pelapor tersebut datang langsung ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan. Tetapi apabila Pelapor tidak datang langsung melainkan melalui surat maka akan diberitahukan lewat surat juga bahwa laporan tersebut bukan merupakan kewenangan Ombudsman.

Apabila ada masyarakat yang menjadi Pelapor kebingungan atau kesulitan dalam pelayanan maka Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan mengarahkan dan menjelaskan pokok-pokok pelayanan yang tidak dimengerti. Laporan atau pengaduan dari masyarakat yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik tetapi tidak serta merta langsung karena terkait dengan anggaran dana tetapi dengan cara bertahap.

Pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan bersifat imparsial tidak memihak, lebih melihat ke permaslahannya itu adalah sebagian dari ajaran hukum Islam. Intinya pelayanan Publik di Ombudsman ini sangat sesuai dengan hukum Islam. Tetapi ada juga sebagian Pelapor yang menganggap bahwa pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan tidak sesuai karena apa yang diharapkannya tidak didapatkannya.

Kendala dalam pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan apabila ada instansi yang tidak memperhatikan atau tidak membalas, atau berlarut-larut dalam penyelesaiannya, sedangkan Pelapor datang ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan ingin segera meminta hasil keputusannya, alasan di instansinya juga dikarenakan tidak ada kepala dinas untuk mengambil keputusan atau memberi jawaban atas surat klarifikasi dari Ombudsman Republik Indonesia.[4]

e. Informan 5

1). Identitas Informan

Nama	: Benny Sanjaya, SH.
Umur	: 27 Tahun
Pendidikan	: S1 Hukum
Pekerjaan/Jabatan	: Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan
Alamat	: Jl. Simpang Gusti IV Nomor 80 Banjarmasin 0878-1515-9789

[4]Yeni Aryani, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 07 Juni 2017.

2). Uraian

Peraturan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia sudah dilaksanakan sebagaimana ketentuan prosedural pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Prosedur pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dilaksanakan secara keseluruhan, baik dalam tahapan pemeriksaan tertulis/lapangan, sampai pada tahapan penutupan laporan dan monitoring.

Masyarakat tersebut seharusnya mendapatkan pelayanan dan pengarahan dari petugas layanan agar tidak kesulitan, apabila mendapat kesulitan dan potensi kecurangan (pungli, memperlambat pelayanan, pelayanan yang nonprosedural) maka bisa menyampaikan pengaduan kepada pengawas internal intansi tersebut, atau pengawas eksternal (Ombudsman Republik Indonesia). Tujuan dari penyelesaian pengaduan yang masuk pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sendiri, memang untuk tujuan memperbaiki pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan.

Ombudsman sendiri dalam melaksanakan penyelesaian laporan, bersifat imparsial (tidak Memihak) dan berada di tengah-tengah. Dalam artian Ombudsman Republik Indonesia menjadi Fasilitator Komunikasi yang terputus antar penyelenggara layanan dan pengguna layanan publik.

Kendala dalam pelayanan publik sendiri, dari sisi teknis adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia, sehingga tidak rasio dengan jumlah beban penanganan laporan. Keterbatasan sumber daya manusia tersebut juga

berdampak pada pelaksanaan sosialisasi agar Ombudsman Republik Indonesia tidak hanya dikenal oleh instansi pelayanan publik yang diawasi, namun juga dikenal oleh masyarakat atas hak-hak pelayanan publik yang turut dijamin oleh Ombudsman Republik Indonesia. Kemudian kendala dari segi non teknis adalah karakteristik masyarakat kita yang sebagai pengeluh, tapi bukan sebagai pengadu yang berani untuk melaporkan atas pelayanan publik yang buruk. Tetapi kendala tersebut tidak mempengaruhi kualitas pelayanan, hanya mempengaruhi tingkat efektivitas sosialisasi masyarakat. Solusi untuk menghadapi kendala yang itu tersebut dapat dengan melaksanakan sosialisasi memanfaatkan jejaring sosial, untuk menginformasikan hak-hak masyarakat atas pelayanan publik yang baik.[5]

f. Informan 6

1). Identitas Informan

Nama	: Zayanti Mandasari, SH. MH.
Umur	: 25 Tahun
Pendidikan	: S2 Magister Hukum
Pekerjaan/Jabatan	: Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan
Alamat	: Jl. Brigjent Hasan Baseri Komp. Kejaksaan No 39, 0852-2963-0400

2). Uraian

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, dari pertama orang datang

[5]Benny Sanjaya, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 29 Mei 2017.

menyampaikan laporan, setelah itu ditanya kepada Pelapor untuk melengkapi syarat formil berupa kartu tanda penduduk dan dokumen-dokumen pendukung lainnya. Kalau sudah lengkap dan laporannya termasuk dalam kategori maladministrasi dan merupakan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia baru dilakukan tindak lanjut terhadap laporan Pelapor tersebut, tetapi apabila laporan Pelapor tersebut tidak lengkap tetapi merupakan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia maka Ombudsman Republik Indonesia akan memberitahukan kepada Pelapor untuk segera memenuhi atau melengkapi syarat formil. Karena untuk mendapatkan pelayanan di Ombudsman Republik Indonesia masyarakat harus punya identitas berupa surat izin mengemudi, kartu tanda penduduk dan sebagainya yang penting secara nasional.

Masyarakat yang datang ke Ombudsman terkadang ada juga yang salah melaporkan permasalahan yang seharusnya menjadi kewenangan lembaga lain. Kalau masyarakat yang datang seperti itu terlebih dahulu kami mempersilahkan untuk bercerita dan apa yang mau dilaporkan nanti hanya ada 2 kemungkinan yang pertama merupakan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dan yang kedua bukan merupakan kewenangan Ombudsman. Laporan yang bukan merupakan kewenangan Ombudsman misalnya laporan tentang keuangan atau perbankan yang lingkupnya bukan dari Badan Usaha Milik Negara ataupun Daerah maka Ombudsman akan menyarankan kepada Pelapor untuk lembaga atau Intansi lain. Inilah salah satu penyebab dari belum paham dan mengertinya masyarakat dengan lembaga Ombudsman Republik Indonesia karena menurut

persepsi masyarakat Ombudsman ini bisa menerima semua laporan ataupun pengaduan.

Ombudsman Republik Indonesia memang masih terasa asing di sebagian kalangan masyarakat, ada saja masyarakat yang mengira Ombudsman Republik Indonesia itu sebagai lembaga swadaya masyarakat, lembaga bantuan hukum. Jadi, apabila ada masyarakat yang datang untuk melapor ke Ombudsman tetapi bingung atau kesulitan dalam pelayanan maka Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan akan menjelaskan kepada masyarakat tersebut tentang bagaimana sistem pelayanan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan. Karena para Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dibekali pengetahuan tentang pelayanan publik dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan bahwa konteks Ombudsman Republik Indonesia itu hanya pelayanan publik yang terbatas pada sektor pemerintahan, swasta juga boleh asalkan dengan catatan dibiayai ataupun mendapat mandat dari pemerintahan untuk melaksanakan pelayanan publik.

Masyarakat yang menjadi Pelapor ketika telah diselesaikan laporannya Pelapor tersebut tidak menerima hasil keputusan dari Ombudsman Republik Indonesia. Dalam hal ini, Ombudsman Reublik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan yang sifatnya imparsial (tidak memihak) tidak berat dalam menerima pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat itu adalah informasi sepihak lalu dilakukan klarifikasi ke dinas atau intansi yang terkait benar tidak hal yang disampaikan Pelapor tersebut bisa jadi tidak benar seringkali itu terjadi karena

kesalahpahaman antara dinas atau instansi dan masyarakat. Misalnya masyarakat yang tidak terima masalah sertifikasi guru. Dinas ini sudah sesuai dengan Peraturan Menteri dan Kebudayaan tentang memberikan tunjangan sertifikasi. Tetapi menurut masyarakat tersebut dinas itu tidak adil dan dia tidak bisa menerima keputusan itu. Indonesia adalah negara hukum sesuai dengan Undang-undang 1945 Pasal 1 ayat (3) artinya semua warga negara dan pemerintah penyelenggara negara wajib tunduk dan taat serta melaksanakan dan berdasarkan hukum. Jadi, banyak masyarakat yang tidak terima itu karena banyak yang diharapkan tetapi tidak didapatkan karena tidak boleh keluar dari Undang-undang yang mengaturnya.

Laporan atau aduan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia dari masyarakat dapat meperbaiki pelayanan publik misalnya sekolah-sekolah yang tidak lagi melakukan pungutan, sekolah-sekolah mulai berbenah dan mengumukan disetiap apel pagi kepada guru-guru tidak boleh melakukan penjualan buku dalam sekolah karena itu sifatnya memberatkan siswa. Jadi itu salah satu kontribusi dari Ombudsman Republik Indonesia. Sifat dari Ombudsman Republik Indonesia adalah imparsial tidak memihak harus adil jadi janganlah kebencianmu kepada suatu kaum menyebabkan tidak adil. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus profesional.

Kendala yang dihadapi Ombudsman dimulai dari segi nama, karena Ombudsman berasal dari Swedia orang sulit untuk mengingat namanya, diucapkan pun terkadang masih banyak yang salah, banyak masyarakat yang tidak mengetahui lembaga Ombudsman Republik Indonesia khususnya daerah tingkat

Kabupaten, hulu sungai, Kapuas dan lain sebagainya, dari kurangnya sumber daya manusia karena banyaknya yang melapor dan yang menangani hanya 6 orang, kendala berikutnya adalah dari pihak Pelapor yang lama dalam melengkapi syarat formil karena setiap ada laporan yang masuk akan di input secara nasional dan kendala terakhir adalah masalah tempat yang berpindah-pindah sebelum di Jl. LetJent. S. Parman No.57 Banjarmasin Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan bertempat di Komplek Kejaksaan dan di Sultan Adam.

Sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia kepada masyarakat dilakukan dalam lima kali dalam satu tahun baik di Kampus, Intansi, Masyarakat. Karena banyak juga Instansi yang belum paham dengan Ombudsman Republik Indonesia. Solusi yang dilakukan untuk menghadapi kendala yang ada adalah tidak henti-hentinya sosialisasi, kerja sama dengan masyarakat, mahasiswa yang sudah mengenal Ombudsman Republik Indonesia.[6]

g. Informan 7

1). Identitas Informan

Nama	: Maulana Achmadi, S. Sos
Umur	: 32 Tahun
Pendidikan	: S1 Sosiologi
Pekerjaan/Jabatan	: Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan
Alamat	: Jl. 9 November Rt13 Nomor 26

[6]Zayanti Mandasari, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 29 Mei 2017.

Banjarmasin 0858-2888-7177

2). Uraian

Pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan kalau selama ini sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, karena ada regulasi ada standar operasional operasional yang mengaturnya. Jadi, Ombudsman Republik Indonesia dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan standar operasional prosedur kalau Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan melanggar standar operasional prosedur tersebut maka akan ada sanksi berupa teguran bisa jadi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan akan di laporkan orang, dan menurut Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia juga sudah diatur tentang pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.

Prosedur pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sifatnya menerima pengaduan pelayanan publik. Kalau menurut Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan kalimantan Selatan mulai dari Pasal 24 sampai dengan Pasal 38 diatur tentang mekanisme pengelolaan pengaduan atau penyelesaian laporan yang didalamnya diatur, tentang syarat, proses, dan tindak lanjut dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.

Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan akan langsung menjelaskan tentang fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman agar supaya masyarakat tidak akan bingung dalam pelayanan. Sering kali ada

masyarakat yang melapor permasalahan itu bukan merupakan dari kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan maka dari itu asisten Ombudsman Republik Indonesia terlebih dulu menjelaskan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia kepada Pelapor tersebut. Kalau laporan tersebut bukan merupakan kewenangan dari Ombudsman Republik Indonesia maka akan langsung diarahkan atau disarankan ke lembaga atau intansi yang berwenang terhadap laporan itu. Tetapi apabila laporan itu merupakan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan maka akan langsung ditindak lanjuti sesuai posedur.

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia tidak dapat menuntut sampai ke Pengadilan Negeri dengan dijatuhi hukum pidana, tetapi ada saja masyarakat yang meminta untuk Terlapor dijatuhi pidana dikarenakan masyarakat itu sendiri belum mengerti atau belum paham tentang kewenangan Ombudsman, biasanya asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan akan langsung menjelaskan kepada Pelapor tentang keterlibatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan agar supaya masyarakat atau Pelapor tidak salah paham tentang kewenangan Ombudsman Republik Indonesia.

Laporan ataupun aduan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sebagian sudah direalisasikan untuk perbaikan pelayanan publik misalnya bandara, PDAM, listrik, kemudian dapat solusi nya. Jadi otomatis itu menjadi sarana Badan Usaha Milik Negara/Daerah atau instansi yang Terlapornya itu dapat memperbaiki pelayanan publik dan bagaimana agar kasus yang sama itu tidak terulang lagi.

Keadilan dan kesamaan hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang sama dengan warga masyarakat lainnya itu selalu di junjung tinggi. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan tidak boleh diskriminatif dari suku, atau pun dari tingkat ekonomi apa pun selalu diterima laporan maupun aduannya. Terlepas dari laporan atau aduannya benar atau tidak itu hal lain, Ombudsman Republik Indonesia selalu menerima laporan ataupun aduannya terlebih dulu, setelah itu dilakukan klarifikasi ke instansi yang bersangkutan, ketika informasi tadi benar maka Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan akan menegakkan itu. Tetapi apabila laporan atau aduannya itu salah maka Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan juga akan memberitahukan kepada Pelapor bahwa laporan atau aduannya itu tidak sesuai.

Kendala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan salah satunya adalah tingkat kecepatan atau respon dari instansi yang Terlapor dengan surat atau saran perbaikan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan. Terkadang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan tidak bisa langsung investigasi ke lapangan sehingga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan memerlukan langkah yang lebih memungkinkan berupa surat menyurat. Ketika Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan itu sifatnya surat menyurat ada beberapa instansi itu kadang ketika berbentuk surat maka lama responnya oleh karena itu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan tidak bisa menindak lanjuti laporan atau aduan dari Pelapor

secara tegas karena menunggu jawaban dari instansi Terlapor. Berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 ketika Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan mengirimkan surat klarifikasi kepada instansi itu diatur bahwa waktunya 14 hari kerja dari sejak surat itu sampai ke instansi yang bersangkutan. Ketika belum ada respon juga dalam waktu 14 hari tersebut maka akan di kirim surat klarifikasi yang kedua dan kami beri waktu 14 hari lagi. Jadi ketika kasus tersebut lambat direspon maka kasus tersebut akan lambat pula mendapatkan kejelasan.

Solusinya untuk menghadapi kendala tersebut adalah ketika kunjungan ke instansi manapun biasanya diupayakan untuk meminta kontak person atau kontak petugas pengelola pengaduan. Jadi apabila ada laporan di intansi tersebut maka Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dapat langsung menghubungi ke pejabatnya agar dapat langsung mendapatkan respon dari instansi tersebut.[7]

h. Informan 8

1). Identitas Informan

Nama	: Ita Wijayanti, SH.
Umur	: 29 Tahun
Pendidikan	: S1 Hukum
Pekerjaan/Jabatan	: Calon Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

[7]Maulana Achmadi, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 29 Mei 2017.

Alamat : Komplek Griya Permata
0878-1508-7826

2). Uraian

Pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan baru berdiri 7 tahun. Antusias masyarakat yang melapor dalam setiap tahun terus meningkat. Jadi setiap asisten Ombudsman Republik Indonesia mempunyai target dalam menyelesaikan sebuah laporan yaitu dalam 1 tahun 50 laporan yang harus diselesaikan.

Prosedur pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia kalau dari awal masyarakat datang bisa langsung ke kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, bisa lewat email, sms pengaduan dan bisa juga terima laporan lewat Whatsapp. Tetapi apabila masyarakat yang tidak langsung itu maka akan ada beberapa kendala mengenai persyaratan-persyaratan yang tidak lengkap akan sulit untuk melengkapinya. Kalaunya masyarakat itu datang langsung maka akan lebih mudah untuk meminta Pelapor melengkapi data-data atau dokumen-dokumen yang menjadi persyaratan dalam mengajukan laporan ataupun aduan.

Laporan atau aduan yang sudah diterima lalu dipelajari apakah menjadi kewenangan atau tidak berwenang. Misalkan pada kasus yang bukan kewenangan dari Ombudsman Republik Indonesia yaitu pada sebuah perusahaan yang karyawannya merasa tidak dapat gaji, atau tidak mendapatkan ketidakadilan dari perusahaan karyawan tersebut bekerja (swasta) apabila ada seperti ini maka Ombudsman Republik Indonesia akan memberikan saran kepada Pelapor untuk

melaporkan permasalahannya ke lembaga yang berwenang untuk itu. Sedangkan yang merupakan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan yang dilaporkan adalah intansi pemerintahan.

Laporan atau aduan yang merupakan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan akan di tindak lanjuti, kemudian diminta kepada Pelapor untuk melengkapi dokumen-dokumen atau persyaratanya, setelah itu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan membuat surat klarifikasi pertama yang ditujukan kepada Terlapor yaitu instansi atau lembaga pemerintahan lainnya. Setelah dikirim surat klarifikasi tersebut terhitung sejak surat itu sampai ke intansi tersebut dan harus dibalas dalam waktu 14 hari. Kalau misalkan tidak ada respon atau jawaban sama sekali dari instansi tersebut maka Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan akan mengirimkan kembali surat klarifikasi kedua. Tetapi rata-rata surat klarifikasi yang dikirimkan selalu dibalas atau direspon oleh instansi yang bersangkutan.

Surat klarifikasi yang sudah dibalas oleh instansi yang dikirimkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan harus dipastikan menjawab semua pertanyaan Pelapor, dan kemudian apabila Pelapor ada sanggahan/tambahan karena pada saat Pelapor menjelaskan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan ada beberapa poin yang lupa diberitahukan untuk instansi tersebut. Maka Pelapor boleh membalas lagi surat klarifikasi tersebut sampai kasus tersebut selesai.

Apabila laporan/aduan dari masyarakat itu tidak selesai hanya lewat surat menyurat, maka akan dilakukan alternatif lain yaitu berupa mediasi. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan akan mengundang kedua belah pihak, dan beberapa intansi yang terkait. Misalkan Pelapor ini mempermasalahkan pembangunan ruko jadi instansi yang terkait itu bisa Satuan Polisi Pamong Praja, dan Dinas Perhubungan untuk memberitahukan andai saja ada peraturan dinas yang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan tidak mengetahuinya. Mediasi inilah alternatif terakhir yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan untuk menyelesaikan suatu laporan atau aduan dari masyarakat.

Kendala di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan itu tidak ada karena dalam hal penyelesaian laporan saling membantu antara para asisten dengan asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan yang lain. Apabila asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan tidak memahami isi dari laporan tersebut maka kita limpahkan ke asisten lain yang lebih memahami.[8]

2. Matriks Hasil Penelitian

Pada bagian ini, Penulis menyajikan secara ringkas data-data yang telah diuraikan ke dalam bentuk matriks, mengenai Pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sehingga mempermudah memahaminya sebagai berikut:

---

[8]Ita Wijayanti Calon Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 02 Juni 2017.

Matrik

Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan

No	Nama Informan	Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan KalSel	Kendala dalam pelayanan publik
1	Noorhalis Majid	Langsung melayani masyarakat berdasarkan prosedur yang sudah ada di browser.	1. Pelapor minta identitas dirahasiakan kurangnya waktu dalam penyelesaian laporan. 2. Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap Ombudsman RI 3. Masyarakat yang kurang akses media, keterbatasan dana dalam menidaklanjuti laporan.
2	M.Firhansyah	Berpedoman pada UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	1. Ombudsman RI masih terdengar asing dimasyarakat. 2. Manajemen SDA. 3. Manajemen leadership. 4. Manajemen Keuangan
3	Sopian Hadi	Tidak menjelaskan bagaimana pelayanan publik pada Ombudsman RI Perwakilan KalSel tetapi hanya menjelaskan	1. Keterbatasan SDA. 2. Keterbatasan dana. 3. Kurangnya pengetahuan Masyarakat terhadap Ombudsman RI

		prosedur yang dipakai dalam pelayanan berdasarkan UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	
4	Yeni Aryani	Berdasarkan UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI	Instansi yang terkait kurang respon atau berlarut-larut dalam peyelesaian.
5	Benny Sanjaya	Berdasarkan ketentuan prosedural UU No 37 Tahun 2008 yang dilaksanakn secara keseluruhan yaitu pada awal tahapan pemeriksaan sampai tahapan penutupan laporan dan monitoring.	1. Keterbatasan SDA. 2. Karakteristik masyarakat yang sebagai pengeluh bukan sebagai pengadu yang berani untuk melaporkan atas pelayanan publik yang buruk.
6	Zayanti Mandasari	Memberikan pelayanan sesuai Prosedur	1. Ombudsman RI masih terasa asing di sebagian kalangan masyarakat. 2. Nama Ombudsman sulit untuk diingat masyarakat. 3. Kurangnya SDA 4. Tempat yang berpindah-pindah.
7	Maulana Achmad	Berjalan sesuai standar operasional prosedur (SOP).	Respon dari instansi yang terkait lambat.

8	Ita Wijayanti	Menjelaskan kepada Pelapor dari awal datang hingga proses penyelesaian laporan.	Tidak ada, karena selalu dibantu oleh Asisten Ombudsman RI yang lebih mengetahui dan memahami laporan/aduan dari masyarakat.

C. Analisis Data

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

1. Pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan

Berdasarkan data yang ada, sesuai apa yang Penulis teliti bahwa informan yang telah Penulis wawancarai itu sebanyak 8 informan terdiri dari Kepala, Asisten dan calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan. Pendapat mereka mengenai pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan kemudian dilaksanakan secara keseluruhan. Prosedur yang telah ditetapkan itu sesuai dengan prinsip, asas dan standar pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam program dasar penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut juga dijelaskan bahwa prosedur dalam pelayanan publik terkait wewenang Ombudsman Republik Indonesia yaitu menerima laporan, melakukan pemeriksaan, melakukan investigasi dan rekomendasi. Penulis menganalisis bahwa pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan yang telah dilaksanakan sesuai prosedur yang ditetapkan itu masih terlalu rumit untuk dipahami dan juga dilaksanakan di sebagian kalangan masyarakat.

Prosedur yang dilaksanakan dan yang ditetapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Mengutip pernyataan dari bapa

Irawan yang sudah disebutkan di bab sebelumnya bahwa kinerja Ombudsman Republik Indonesia itu tidak maksimal dalam menyelesaikan laporan ataupun aduan dari masyarakat. Penulis menganalisis pernyataan Bapa Irawan itu tidak benar karena pernyataan tersebut hanyalah berlatarbelakang dari ketidakpahaman dan ketidak mengertian bapa Irawan terhadap kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.

Berikut dijelaskan alur penanganan laporan Masyarakat atas tindakan *maladministrasi* oleh penyelenggara negara kepada Ombudsman Republik Indonesia. Pelapor datang melaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan atas tindakan *maladministrasi* oleh penyelenggara negara dengan syarat Pelapor memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan dan alamat lengkap. Pelapor juga memuat uraian peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan secara rinci sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya. Peristiwa, atau tindakan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi, dalam keadaan tertentu penyampaian laporan dapat dikuasakan kepada pihak lain, dan dalam keadaan tertentu nama dan identitas Pelapor dapat dirahasiakan.

Setelah semua persyaratan Pelapor lengkap Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan memeriksa laporan jika laporan kurang lengkap Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan memberitahukan secara tertulis kepada masyarakat yang menjadi Pelapor untuk

melengkapi laporannya. Apabila dalam hal melengkapi laporan melewati dari waktu yang sudah ditentukan paling lambat 30 hari maka Pelapor tersebut dianggap mencabut laporannya. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 25 ayat (3) dan ayat (4).

Apabila laporan dianggap lengkap, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan segera melakukan pemeriksaan substantif dan hasil dari pemeriksaan substantif tersebut, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan akan menentukan apakah laporan/aduan Pelapor menjadi kewenangan Ombudsman atau tidak, dalam hal Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan maka akan diberitahukan secara tertulis kepada Pelapor paling lambat 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan dan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, pemberitahuan tersebut dapt memuat saran kepada Pelapor untuk menyampaikan laporannya kepada instansi lain yang berwenang.

Apabila Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan berwenang melanjutkan pemeriksaan maka Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan akan memanggil secara tertulis Terlapor, saksi ahli, dan/atau penerjemah untuk dimintai keterangan, ,meminta penjelasan secara tertulis kepada Terlapor dan melakukan pemeriksaan lapangan. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam melakukan pemeriksaan subtantif dapat melihat dokumen asli dan meminta salinan dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam hal memeriksa laporan wajib berpedoman pada asas, prinsip dan standar pelayanan sebagaimana yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yaitu diantaranya:

a). Independen

Maksudnya adalah kedudukan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya. Serta dalam menjalankan tugas bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

b). Nondiskriminasi

Maksudnya adalah tidak membeda-bedakan perlakuan dalam segala hal ihwal terlebih dalam hal pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dengan adanya perbedaan warga negara atas dasar suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin serta tingkat ekonomi.

c). Tidak memihak

Maksudnya adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan memiliki sifat imparsial bahwa masyarakat mempunyai persamaan hak di hadapan hukum yang harus dilaksanakan atas mereka semua dari yang paling rendah dalam negara sampai pejabat-pejabat dan pemimpin-pemimpin dengan derajat atau tingkatan yang sama, tanpa memandang warna, suku, dan lain sebagainya.

d). Tidak memungut biaya

Penulis Menganalisis bahwa perihal tidak memungut biaya memiliki tujuan agar supaya masyarakat selalu beperan aktif dan kritis dalam memberikan laporan atau aduan terhadap adanya dugaan maladminitrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara.

Hasil pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia berupa rekomendasi yang memuat uraian tentang laporan yang disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia, uraian hasil pemeriksaan, bentuk maladministrasi yang terjadi dan kesimpulan atau pendapat Ombudsman Republik Indonesia mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan Terlapor. Rekomendasi diartikan sebagai saran tetapi bisa juga disebut dengan nasihat. Rekomendasi Ombudsman kepada pejabat pemerintah atau penyelenggara negara tentang apa yang harus dilakukan guna memperbaiki pelayanan yang dikeluhkan masyarakat.

Menurut hemat Penulis, pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam hal mekanisme pelayanan yang didapatkan Pelapor itu terlalu banyak persyaratan yang harus dilengkapi dan dipenuhi untuk penyelesaian laporan. Hal ini nantinya akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, menurut Lenvine sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa ada beberapa indikator yang dapat digunakan dalam menilai kualitas pelayanan publik yaitu responsivitas itu adalah daya tanggap penyedia layanan, responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan

sesuai dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan, dan akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat meliputi berbagai persoalan karena pada dasarnya masyarakat akan selalu membutuhkan pelayanan seperti yang terdapat dalam ruang lingkup pelayanan publik yang dirinci dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik ayat (2) sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya diantaranya di bidang pendidikan dimana bidang pendidikan tersebut sangat penting untuk mendukung meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia yang awalnya di bentuk pada masa Pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid yang disebut sebagai tonggak pembentukan lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Pada masa pemerintahan Khalifah Umar Bin Khattab Ombudsman Republik Indonesia disebut sebagai Muhtasib, yaitu orang yang menerima keluhan dan menjadi mediator dalam mengupayakan proses penyelesaian perselisihan antara masyarakat dengan khalifah Umar bin Khattab. Hal ini dikarenakan untuk meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari prilaku penyelenggara

negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya untuk itu hendaknya syarat-syarat yang sifatnya akan mempersulit masyarakat lebih dipermudah lagi karena sebagian dikalangan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.

2. Kendala Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan

Berdasarkan data hasil penelitan yang didapat Penulis dari 8 Informan tampak bahwa kendala pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sangat perlu untuk diatasi karena nantinya akan mempengaruhi kinerja Ombudsman dalam menyelesaikan laporan/aduan dari masyarakat.

Kendala tersebut meliputi yang pertama pengetahuan masyarakat yang kurang terhadap lembaga yang disediakan negara dalam menyelesaikan berbagai persoalan yang dikategorikan sebagai *maladministrasi* yaitu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan. Untuk mengatasi kendala ini hendaknya Ombudsman Republik Indonesia berpedoman pada dasar hukum Ombudsman Republik Indonesia yaitu yang terdapat pada Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 bahwa Ombudsman Republik Indonesia mempunyai tugas menyebarluaskan pemahaman mengenai lembaga Ombudsman, melakukan koordinasi dan kerjasama dengan instansi pemerintahan dan sebagainya.

Kendala yang kedua yaitu nama dari lembaga negara ini yang susah untuk disebut dan juga diingat masyarakat. Hal inilah yang mempengaruhi

masyarakat untuk enggan mengetahui lebih mendalam tentang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan. Lembaga Ommbudsman ini juga masih terdengar asing di sebagian kalangan masyarakat.

Kendala yang ketiga yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia dalam hal Penulis Menganalisis bahwa penyelesaian laporan tentunya sangat berpengaruh karena sumber daya manusia saat ini yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan hanya 7 orang. Apabila harus melayani banyaknya laporan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia tentunya tidak akan sanggup.

Kendala yang keempat yaitu keterbatasan anggaran, Penulis menganalisis hal ini nantinya akan mempengaruhi kinerja Ombudsman Republik Indonesia dalam menginvestigasi atau menindak lanjuti laporan ke lapangan yang ada di daerah-daerah provinsi yang membutuhkan jarak tempuh yang jauh.

Kendala keempat yaitu terkait dengan respon dari penyelenggara negara yang menjadi Terlapor. Beberapa dari penyelenggara negara atau instansi sering berlarut-larut dalam penyelesaian laporan. Inilah yang menyebakan kualitas pelayanan yang diberikan Ombudsman Republik Indonesia kepada masyarakat yang menjadi Pelapor menjadi tidak efektif serta laporan tersebut akan lama selesai yang asalnya bisa diselesaikan dalam waktu 2 minggu menjadi 2 bulan lamanya. Sesungguhnya di dalam ajaran Islam hal yang berlarut-larut atau menunda-nunda itu adalah pekerjaan yang tidak disukai Allah Swt.

Kendala kelima yaitu kurangnya akses media oleh masyarakat untuk itu lebih susah bagi Ombudsman Republik Indonesia melakukan sosialisasi kepada

masyarakat khususnya daerah-daerah yang jauh dari perkotaan. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan ini melayani seluruh masyarakat khususnya yang berada di Kalimantan Selatan untuk itu karena masyarakat kurang akses media maka itu akan mengurangi tingkat pemahaman masyarakat terhadap Ombudsman Republik Indonesia yang dipublikasikan melalui media tersebut. karena Ombudsman Republik Indonesia tidak akan selalu bisa melakukan sosialisasi kepada masyarakat apabila melalui temu langsung dengan masyarakat. Sosialisasi banyak dilakukan dengan berbagai kerja sama dengan mahasiswa, organisasi-organisasi dan lain sebagainya.

Penulis menganalisis dalam hal ini bagaimana mungkin masyarakat selalu aktif akses media kalau masyarakat yang kurang akses tersebut daerah yang jauh dengan perkotaan, banyak faktor yang menyebabkan masyarakat untuk kurang akses media dikarenakan jaringan internet yang susah didapat, lingkungan yang tidak memungkinkan untuk akses media dan lain sebagainya. Diharapkan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimnatan Selatan mensosialisasikan tentang fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia ini langsung ke lapangan yang memang masyarakat tidak mengetahui peranan Ombudsman Republik Indonesia.

Kendala kelima yaitu terkait dengan manajemen leadership seperti yang disampaikan oleh M.Firhansyah dalam wawancara Penulis bahwa manajemen leadership juga di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan banyak kekurangan tetapi selalu dilatih dengan pelatihan-pelatihan khusus. Penulis di sini menganalisis bahwa suatu manajemen leadership memang

seharusnya di latih dengan pelatihan-pelatihan khusus seperti bagaimana dalam menyelesaikan laporan di dalam tim. Meskipun itu hanya berupa pelatihan. Jika tidak ada pelatihan-pelatihan khusus yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia, maka hal ini dalam meningkatkan manajemen leadership menjadi tidak ada bekal yang khusus di dalam diri leadership tersebut.

Kendala yang keenam adalah tempat yang berpindah. Disebabkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sebelum bertempat di Jalan LetJent S. Parman Nomor 57 Banjarmasin juga pernah bertempat di Komplek Kejaksaan dan juga Sultan Adam sebab inilah masyarakat menjadi susah untuk melapor ke Ombudsman Republik Indonesia karena tidak tahu tempat Ombudsman Republik Indonesia. Tetapi kendala tempat yang berpindah-pindah ini sejak tahun 2010 sudah teratasi dengan menetap di tempat yang berada di Jalan LetJent Nomor 57 Bnjarmasin.

Berbagai kendala yang ada di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan. Menurut hemat Penulis Ombudsman Republik Indonesia perlu meminimalisir kendala tersebut agar nantinya Ombudsman Republik Indonesia dapat meningkatkan kinerja Ombudsman Republik Indonesia khususnya dalam hal pelayanan, menyebarluaskan pemahaman masyarakat tentang Ombudsman Republik Indonesia khususnya di Kalimantan Selatan.