

**AKUNTABILITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN BANTEN DALAM MENANGANI
LAPORAN MAL ADMINISTRASI****¹Tika Febriani Putri, ²Nikki Prafitri**^{1,2}Universitas Sultan Ageng Tirtayasa¹tikafebriani141@gmail.com, ²nikki@untirta.ac.id

ABSTRACT

Accountability is the obligation to provide accountability or answer and explain the performance and actions of a person/legal entity/leader of an organization to a party that has the right or authority to request such information or accountability. In the implementation of public services in Banten Province there are still many acts of maladministration, this can be seen from the reports of complaints submitted to the Ombudsman Representative of Banten. However, in practice the Banten Representative Ombudsman still encountered obstacles, namely the unresolved report on alleged maladministration for 2022, and the lack of human resources in the Banten Representative Ombudsman so that the Ombudsman was not optimal in handling reports. The purpose of this research is to find out and analyze the Accountability of the Ombudsman Institute of the Republic of Indonesia Banten Representative in Handling Maladministration Reports. The method used in this study is qualitative with a purposive selection of informants. The theory used is accountability dimensions according to Koppell, namely: transparency, liability, controlability, responsibility, and responsiveness. Data collection techniques by observing, interviewing and documentation. Testing the validity of the data using triangulation and member checks. The results of this study are that the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Banten in handling reports of maladministration is not optimal. This is indicated by the lack of access to information provided by the Ombudsman Representative of Banten in viewing the results of their performance, as well as the lack of human resources in the process of resolving maladministration reports.

Keywords: accountability;ombudsman;maladministration

A. PENDAHULUAN

Akuntabilitas adalah elemen yang paling penting dan tantangan utama dihadapi oleh pemerintah dan birokrasi aparatur dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan yang efisien, efektif dan bebas korupsi (Faidati dan Muhammad 2020:12). Akuntabilitas publik dibutuhkan organisasi publik dengan tujuan untuk menjadi landasan dalam memberikan penjelasan kepada semua pihak (*stakeholder*), baik internal maupun eksternal yang berkepentingan melakukan evaluasi ataupun

penilaian terhadap tindakan dan kinerja yang dilakukan oleh organisasi publik tersebut (Herizal dkk. 2020:24). Memasuki era pengembangan pelayanan, penyelenggara pelayanan publik terus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah harus mengevaluasi instansi yang banyak menerima pengaduan dari masyarakat. Salah satu upaya pemerintah Indonesia dalam mewujudkan sistem pemerintah yang baik, terutama dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan publik. dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yaitu lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah pasal 2 ayat (1) menjelaskan bahwa dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di Provinsi atau Kabupaten/Kota. Oleh karena itu dalam perkembangannya Ombudsman membentuk kantor-kantor perwakilan di seluruh Indonesia setidaknya di tingkat Provinsi, termasuk Provinsi Banten. Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten ini diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme dan juga sebagai dukungan perwakilan di daerah agar mampu meningkatkan kinerja Ombudsman Republik Indonesia dan pengawasan pelayanan publik agar tercapainya pelayanan publik yang prima. Namun dalam pelaksanaannya pelayanan Publik di Provinsi Banten belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan terkesan mempersulit masyarakat yang mengakibatkan maladministrasi.

Laporan-laporan mengenai dugaan maladministrasi pelayanan publik yang masuk terhadap Ombudsman Perwakilan Banten cukup tinggi tiap tahunnya. Hal itu dapat

dilihat pada tabel 1 mengenai laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik tahun 2018-2021.

Tabel 1.

Laporan Dugaan Maladministrasi Ombudsman Perwakilan Banten Tahun 2020-2022

No	Tahun	Jumlah Laporan
1.	2020	159
2.	2021	123
3.	2022	100

(Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten, 2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa, laporan dugaan maladministrasi adalah laporan yang masih bahan awal untuk dilakukan pemeriksaan. jumlah laporan terkait kasus dugaan maladministrasi yang masuk ke Ombudsman Perwakilan Banten yang telah memenuhi syarat baik formil maupun materil masih tinggi setiap tahunnya, pada tahun 2020 sebanyak 159 laporan, pada tahun 2021 sebanyak 123 laporan dan pada tahun 2022 sebanyak 100 laporan. Laporan kasus dugaan maladministrasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggaraan pelayanan publik belum maksimal.

Jika dilihat kinerja Ombudsman Perwakilan Banten tahun 2022 dengan 100 laporan, ini tentu bukan jumlah yang sedikit. Dengan begitu perlu didalami sampai mana tingkat penanganannya serta tanggung jawab terhadap laporan yang diadakan. Dari laporan dugaan maladministrasi tahun 2022 sebanyak 100 laporan, Ombudsman Perwakilan Banten telah menyelesaikan 76 laporan dan 24 laporan lainnya masih tahap proses/penyelesaian.

Akuntabilitas atau pertanggungjawaban Ombudsman dalam menangani laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi di wilayah Provinsi Banten diharapkan dapat memenuhi harapan, keinginan, serta tuntutan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan cepat dan tanggap. Namun dalam pelaksanaannya Ombudsman Perwakilan Banten masih ditemui kendala yakni belum terselesaikannya laporan dugaan maladministrasi Tahun 2022, serta kurangnya sumber daya manusia di Ombudsman Perwakilan Banten sehingga Ombudsman kurang optimal dalam menangani laporan. Dengan demikian riset ini akan terfokus pada akuntabilitas

lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten dalam menangani laporan maladministrasi.

B. METODE

Lokus penelitian adalah tempat lokasi penelitian dilakukan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten. Waktu penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati Bogdan dan Taylor (Moleong, 2012:3). Metode penelitian kualitatif digunakan dengan tujuan untuk melakukan analisis deskriptif terhadap data dan hasil pengamatan penelitian untuk mendeskripsikan Akuntabilitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten Dalam Menangani Laporan Maladministrasi. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan 3 teknik yaitu wawancara. Observasi dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. (Miles, dkk 2014).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas merupakan konsep yang kompleks yang menjelaskan mengenai pertanggungjawaban dari tindakan badan/seseorang yang telah diembannya. Terwujudnya akuntabilitas publik mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horizontal (*horizontal accountability*) yaitu pertanggungjawaban kepada masyarakat luas, bukan hanya sekedar pertanggungjawaban vertikal (*vertical accountability*) yaitu pertanggungjawaban atas kinerja kepada otoritas yang lebih tinggi (Reif, 2004:55). Akuntabilitas memiliki 5 dimensi yaitu *transparency*, *liability*, *contrability*, *responsibility* dan *responsiveness* (Koppell 2005:96). Dalam bagian ini akan dibahas masing-masing dimensi tersebut yang dikaitkan dengan permasalahan yang relevan.

Transparency

Transparansi menurut Koppell (2005:96) yaitu nilai sebenarnya dari akuntabilitas yang harus dinyatakan oleh organisasi atau akuntabel terhadap tindakannya. Yaitu

yang merujuk pada kemudahan akses untuk mendapat informasi terkait dengan fungsi dan kinerja dari organisasi. Ombudsman Perwakilan Banten sebagai lembaga pengawas eksternal yang memiliki tugas dan fungsi dalam mengawasi pelayanan publik. Ombudsman Perwakilan Banten juga berfungsi sebagai perantara masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan evaluasi terhadap pelayanan publik yang kurang optimal. Transparansi Ombudsman Perwakilan Banten dalam menangani laporan maladministrasi dengan adanya keterbukaan publik dan kemudahan akses informasi sehingga mampu mengawal proses pelayanan publik. Hal dapat dilihat bagaimana akses dan kemudahan informasi yang disediakan oleh Ombudsman Perwakilan Banten dalam menyelesaikan laporan maladministrasi yang masuk ke wilayah kerjanya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat permasalahan terkait transparansi dan hak akses yang diberikan oleh Ombudsman Perwakilan Banten yang belum optimal. Laporan dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia melalui website hanya sebatas laporan umum. Berikut tabel jumlah laporan Ombudsman Perwakilan Banten yang termuat pada laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2022:

Tabel 2

Jumlah Laporan Berdasarkan Jenis Akses Di Ombudsman Perwakilan Banten
2022

Kantor	Jenis Laporan					
	Investigasi atas Prakarsa sendiri	Konsultasi non laporan	Laporan Masyarakat	Respon Cepat	Tembusan	Total
Banten	6	230	111	8	74	431

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2022, 2023

Tabel di atas menunjukkan, laporan Ombudsman perwakilan Banten berdasarkan jenis akses laporan, investigasi atas prakarsa sendiri 6 laporan, konsultasi non laporan 230 laporan masyarakat 111, respons cepat 8 laporan, tembusan 74, dengan total keseluruhan 431 laporan. Laporan tahunan yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI tidak merinci secara substansi laporan per-perwakilan. Oleh karena itu jika kita ingin mengetahui laporan secara spesifik per-perwakilan belum ada. Belum ada kanal khusus yang disediakan untuk per-perwakilan. Berdasarkan riset terdahulu yang dilakukan Sitorus dan Hariani (2019:13)

menunjukkan hasil bahwa transparansi yang dilakukan oleh Ombudsman belum optimal. Laporan yang diberikan oleh Ombudsman Pusat melalui website Ombudsman RI hanya sebatas laporan umum, sehingga transparansi laporan Ombudsman Perwakilan tidak mudah diakses bagi masyarakat yang ingin mengetahuinya. tentang transparansi laporan itu sendiri.

Ombudsman perlu memastikan pertanggungjawaban publik dengan memberikan informasi yang berisi mengenai laporan yang diterima, substansi laporan, hasil investigasi jenis pelanggaran yang diidentifikasi serta rekomendasi yang telah diberikan. Laporan ini harus dapat diakses oleh masyarakat umum. Bentuk pertanggungjawaban Ombudsman Perwakilan Banten adalah sistem organisasi. Ombudsman Perwakilan Banten akan melakukan laporan berkala kepada Ombudsman Pusat dan Ombudsman Pusat akan mengeluarkan laporan tahunan dan triwulan yang telah dikelola dan dirangkum Ombudsman Pusat sebelumnya. Kemudian laporan tersebut akan disampaikan kepada Presiden dan DPR RI. Laporan tahunan yang dikeluarkan Ombudsman Pusat dapat diakses melalui website resmi Ombudsman.

Riset terdahulu yang dilakukan oleh Alifianti dkk, (2022:284) dengan menunjukkan hasil bahwa kinerja Ombudsman Republik Indonesia dapat dikatakan belum maksimal terhadap transparansi, dikarenakan laporan yang disampaikan oleh Ombudsman Pusat melalui website Ombudsman Republik Indonesia hanya sebatas laporan umum. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa terdapat permasalahan terkait transparansi dan hak akses yang diberikan oleh Ombudsman Perwakilan Banten yang belum optimal. Laporan dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia melalui website hanya sebatas laporan umum. Sehingga jika kita ingin mengetahui laporan secara rinci dalam satu perwakilan belum memadai, belum ada website Ombudsman Perwakilan Banten untuk menjawab kebutuhan informasi tersebut secara umum. Dengan demikian Ombudsman Perwakilan Banten dapat menyediakan website khusus atau untuk mentransparansikan hasil kinerjanya. Bahwa era digital saat ini, masyarakat menuntut kemudahan dan akses informasi melalui sistem digital. Sehingga transparansi Ombudsman Perwakilan Banten akan optimal bilamana dapat menyediakan akses dan kemudahan informasi untuk masyarakat.

Liability

Liability menurut Koppell (2005:96) yaitu merujuk pada praktik untuk memastikan individu dan atau organisasi bertanggung jawab atas tindakan dan aktivitasnya, memberikan hukuman pada tindakan yang salah dan memberikan penghargaan atas kinerja yang baik salah satunya sistem remunerasi yang diberikan berdasarkan kinerja. Berdasarkan hasil penelitian Sanksi yang diterima Ombudsman perwakilan Banten dalam menangani laporan maladministrasi berawal dari kegiatan sehari-hari asisten. Kepala perwakilan/pimpinan akan melakukan pembinaan kepada bawahan untuk mengingatkan dalam menjalankan tugas dan kinerjanya. Agar dalam penanganan laporan maladministrasi dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam menjalankan tugasnya Ombudsman Perwakilan Banten sejauh ini tidak memiliki konsekuensi yang begitu vital mengenai kinerja yang dilakukannya karena konsekuensi yang diterima hanya sebatas teguran dan surat peringatan. Tidak adan konsekuensi vital untuk perseorangan yang memberikan efek takut bagi Ombudsman Perwakilan Banten dalam peningkatan kualitas kinerjanya. Namun, sejauh ini yang penulis amati, Ombudsman Perwakilan Banten masih dalam koridor mampu dalam menangani laporan maladministrasi dengan baik sehingga belum perlu mendapat konsekuensi yang disebutnya sebelumnya. Adapun dengan masyarakat yang tidak puas dengan tindak lanjut Ombudsman dalam menangani laporan maladministrasi, proses penyelesaian laporan yang lama, masyarakat bisa melaporkan ke unit jaminan mutu yang ada di Ombudsman Republik Indonesia.

Pada hal lain, penghargaan atau reward terhadap kinerja pula harus dilakukan. Sekarang ini beberapa organisasi sektor publik sudah mulai menerapkan sistem Insentif Berbasis Kinerja (IBK) (Wicaksono 2015:9). Dengan demikian, pegawai yang menunjukkan kinerja baik akan mendapatkan imbalan yang besar sementara pegawai yang unjuk kerjanya kurang optimal tidak akan menerima tambahan insentif. Ombudsman Perwakilan Banten mengenai insentif tunjangan kinerja telah diatur dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Insentif Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia. Berikut tabel besaran insentif di Ombudsman Republik Indonesia:

Tabel 3.
Besaran Insentif Kerja Pada Setiap Jenjang Berdasarkan Kelas Jabatan Bagi Asisten Ombudsman Republik

No.	Nama Jenjang Jabatan	Kelas Jabatan	Besaran Insentif Kerja (Rp)
1.	Asisten Utama	14	11.670.000
2.	Asisten Madya	12	7.271.000
3.	Asisten Muda	10	4.551.000
4.	Asisten Pratama	8	3.319.000

Sumber: PO Nomor 35 Tahun 2018, 2023

Berdasarkan tabel di atas, besaran insentif yang berlaku bagi seluruh asisten Ombudsman baik pusat maupun perwakilan. bahwa insentif yang didapatkan asisten Ombudsman atas kinerja pada asisten utama dengan kelas jabatan 14 mendapat Rp.11.670.000, asisten madya dengan kelas jabatan 12 mendapat Rp.7.271.000, asisten muda dengan kelas jabatan 10 mendapat Rp.4.551.000, dan asisten pratama dengan kelas jabatan 8 mendapat Rp.3.319.000. Insentif kinerja untuk asisten tidak didasarkan pada kinerja penyelesaian laporan. Basisnya baru pada kehadiran dan kinerja secara umum. Sedangkan reward atau penghargaan dalam internal Ombudsman Perwakilan Banten belum ada.

Reward atau penghargaan di Ombudsman Perwakilan Banten baru menekankan pada insentif kinerja yang berdasarkan kinerja secara umum saja. Agar dapat lebih optimal Ombudsman Perwakilan Banten dapat mengadakan penghargaan kinerja asisten terbaik yang dilakukan di internal Ombudsman Perwakilan Banten. Sehingga dalam hal ini diharapkan Ombudsman Perwakilan Banten memberikan rasa semangat dalam asisten menyelesaikan laporan masyarakat.

Contrability

Contrability menurut Koppell (2005:96) yaitu merujuk pada situasi bahwa organisasi melakukan secara tepat apa yang menjadi perintah utamanya. Masyarakat juga bisa melakukan pengawasan kepada tiap-tiap organisasi seperti mengawasi agar tidak terjadinya pelanggaran dan penyelewengan, mengawasi agar tidak terjadinya penyimpangan. Artinya dalam dimensi *contrability* ini pihak-pihak yang berkepentingan dengan organisasi publik dapat memastikan bahwa organisasi publik tersebut tetap berjalan pada jalur yang semestinya, dalam artian tidak ada penyelewengan. Pengendalian ini apabila dilakukan dengan konsisten maka akan membantu untuk mengurangi bahkan meniadakan tumpang tindih kewenangan dan

sebagai implikasinya maka kualitas koordinasi internal maupun eksternal dapat semakin meningkat. Berdasarkan hasil penelitian dalam hal ini Ombudsman Perwakilan Banten dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh negara, juga mendapat pengawasan baik secara eksternal maupun internal. Dari eksternal, kinerja Ombudsman di antaranya diawasi oleh DPR dan masyarakat. Sedangkan secara internal, pengawasan dilakukan salah satunya oleh tim penjaminan mutu yang di laksanakan oleh Keasistenan Utama Penjaminan Mutu (KUMM). KUMM ini melakukan pemeriksaan aduan masyarakat terkait kegiatan penyelesaian laporan maladministrasi melalui mekanisme *whistleblowing system* (WBS). WBS bisa diakses pada <https://wbs2.ombudsman.go.id/#/Lapor>.

Keasistenan Utama Penjaminan Mutu (KUMM) ini bertugas mengevaluasi kepatuhan Ombudsman dalam menjalankan pengawasan pelayanan publik untuk memastikan bahwa sistem, proses, prosedur dan sumber daya sesuai dengan standar, harapan atau rencana yang ditetapkan, itu semua dimaksudkan untuk memberikan keyakinan bahwa seluruh aspek pelaksanaan tugas dan fungsi yang dilakukan Ombudsman menghasilkan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan standar mutu dan peraturan yang berlaku.

KUMM memiliki 2 tugas utama yaitu, pertama menerima dan menindaklanjuti pengaduan. Jadi soal proses penyelesaian laporan di angkat mereka terima dan ditindaklanjuti, yang kedua KUMM juga melakukan kegiatan rutin yang disebut juga jaminan mutu, proses penjaminan mutu ini dilakukan untuk melihat apakah kegiatan menyelesaikan penanganan laporan di Ombudsman Perwakilan atau pemeriksaan pusat sudah mengikuti sesuai tata cara penyelesaian laporan atau belum. Jadi ada berdasarkan aduan dan kegiatan rutin yang mereka lakukan untuk mengecek laporan, biasanya KUMM ini akan mengambil laporan secara acar untuk diperiksa. Pada tahun 2022 Keasistenan Utama Penjaminan Mutu (KUMM) Ombudsman Republik Indonesia menerima pengaduan internal sebanyak 91 aduan. Di antaranya Ombudsman Perwakilan Banten 4 aduan. Adapun masalah yang diadukan ke KUMM adalah sebagai berikut:

Tabel 4.
Permasalahan yang diadukan ke KUMM

Substansi	Prosedur	Proses
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cermat dalam melakukan verifikasi materiil (menentukan, kewenangan Ombudsman, bukti baru) 2. Keliru dalam menentukan pasal penutupan laporan 3. LAHP belum memuat hasil pemeriksaan secara lengkap dan komprehensif sesuai dengan substansi yang dilaporkan 4. Ketidacukupan bukti dalam pemeriksaan untuk membuktikan adanya maladministrasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu penyelesaian yang lama 2. Dokumentasi terkait LM tidak ada dalam berkas laporan 3. Prosedur pemeriksaan tidak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku 4. Tidak melakukan update SIMPeL 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketidapatuhan terhadap PO 53 tahun 2021 tentang Naskah Dinas Ombudsman RI (penggunaan lambang Garuda oleh Unit Kerja) 2. Kesalahan penulisan pada produk-produk penyelesaian laporan dan SIMPeL 3. Sistematika LAHP belum selesai SK Nomor 344 Tahun 2021

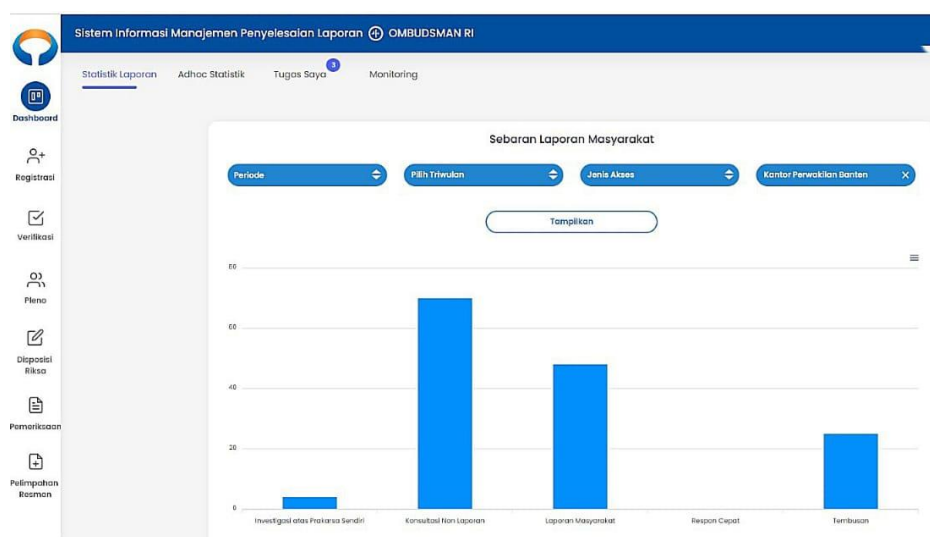
Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2023

Laporan yang diadukan oleh masyarakat ke KUMM ini berupa ketidakpuasan atas penyelesaian maupun penanganan laporan di Ombudsman Perwakilan Banten. Laporan yang diadukan masyarakat ke KUMM yaitu karena waktu proses penyelesaian laporan yang lama dan tidak puas terhadap tindak lanjut Ombudsman terhadap laporan yang dilaporkannya. Oleh karena itu masyarakat melakukan pengaduan internal kepada KUMM. Kemudian laporan yang ditindak lanjut oleh KUMM ini yang bersifat substansi, prosedur serta produk yang telah dijelaskan sebelumnya. KUMM akan meminta klarifikasi terhadap terlapor atau Ombudsman Perwakilan Banten yang dilaporkan apakah betul penanganan laporan A ini proses penyelesaian lama, jika lama alasannya apa, terakhir ditangani atau ditindak lanjut sampai mana, kalo laporan sudah ditutup alasannya apa, serta bukti-bukti dokumen yang menjadi kesimpulan Ombudsman itu seperti apa. Oleh karena itu setelah KUMM

mendapat klarifikasi dari yang dilaporkan KUUM akan membantu mengupayakan komunikasi kepada pelapor.

Adapun dampak dari pengaduan yang dilakukan oleh pelapor ke KUMM berupa kepastian, sejauh ini tidak ada dampak serius dari pengaduan KUMM ini. Masyarakat atau pelapor menginginkan kepastian dari laporan yang mereka laporkan. Mereka merasa ragu dengan tindak lanjut Ombudsman apakah sudah sesuai prosedur atau tidak. Terlebih bahwa pengaduan yang di sampaikan ke KUMM, laporannya masih dalam tahap proses di Ombudsman Perwakilan Banten. Setelah melakukan pengaduan ke KUMM namun ternyata tidak menemukan tindakan salah akan disampaikan ke pelapor.

Dalam sistem pengawasan manajemen laporan Ombudsman Perwakilan Banten sendiri diawasi langsung oleh Ombudsman pusat terpantau melalui sistem-sistem internal Ombudsman. Di Ombudsman sendiri ada aplikasi atau sistem yang digunakan dalam menunjang kemudahan pelaporan dan pengawasan yang di akomodir sistem pelaporan oleh Ombudsman Republik Indonesia untuk semua perwakilan Ombudsman di seluruh Indonesia yaitu sistem SIMPeL (Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan) guna mendukung pelaksanaan tugas penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan. Berikut gambar dashboard SIMPeL:



Sumber: Ombudsman Perwakilan Banten, 2023
Gambar 1. Dashboard SIMPeL

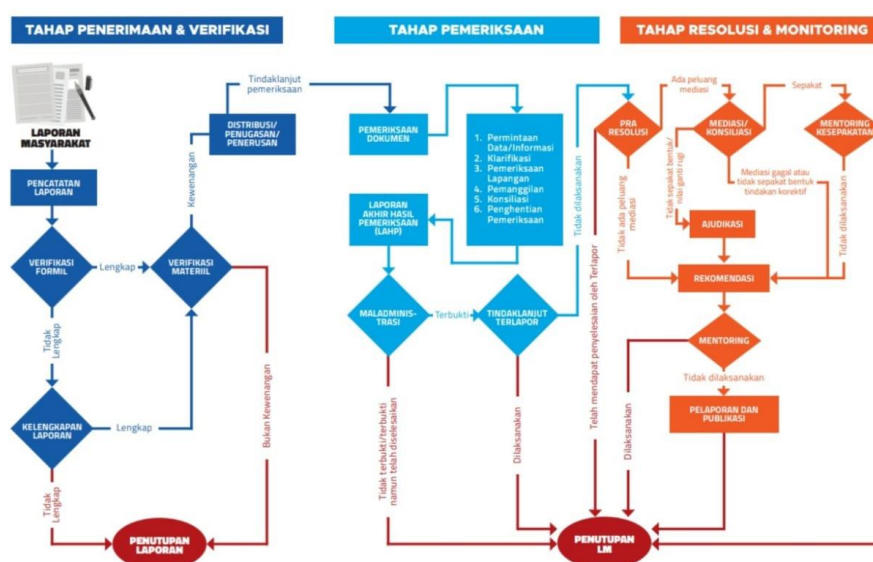
Gambar di atas menunjukkan dashboard SIMPeL (Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan) yang dapat diakses melalui www.simpel.ombudsman.go.id/ SIMPeL berisi mengenai laporan pengaduan masyarakat yang terintegritas dari seluruh perwakilan Ombudsman dan progres dari setiap laporan yang masuk. Setiap bentuk penanganan laporan masyarakat harus dimasukkan ke dalam SIMPeL. mulai dari hasil kajian analisis hukum, hasil klarifikasi dengan terlapor, tambahan data dari pelapor, hasil investigasi lapangan, sampai kepada berita acara penutupan laporan. Apabila suatu laporan pengaduan masyarakat sudah diselesaikan dan sudah memasukkan berita acara penutupan laporan ke dalam SIMPeL, maka laporan tersebut tidak akan terdeteksi sebagai laporan yang masih berproses. Sistem digital SIMPeL dalam satu sisi memudahkan para Asisten Ombudsman dalam melakukan pencarian atas laporan masyarakat tanpa perlu membuka berkas fisiknya. Sistem tersebut memiliki fungsi sebagai perekat data serta instrumen monitoring dan evaluasi kinerja penyelesaian laporan yang meliputi kantor pusat maupun kantor-kantor perwakilan Ombudsman yang ada di 34 provinsi.

Menurut Rahmaini dan Siahaan (2022:454) bahwa pengawasan Ombudsman masih kurangnya pelibatan masyarakat dalam memastikan Ombudsman melakukan tugasnya dengan baik, baru sekedar pemanfaatan internal organisasi saja. Hasil penelitian menunjukkan Ombudsman Perwakilan Banten partisipasi pengawasan dari masyarakat yang memastikan Ombudsman menjalankan tugasnya dengan baik dan benar, yaitu dapat melalui WBS (*whistleblowing system*), email, atau bersurat ke kepala Ombudsman. Masyarakat dapat mengadukan jika menemui asisten Ombudsman yang melakukan tindakan melanggar kode etik Ombudsman yang disertai bukti-bukti. Sehingga pengaduan tersebut dapat ditindak lanjuti oleh internal Ombudsman.

Responsibility

Responsibility menurut Koppell (2005:96) yaitu merujuk pada organisasi hendaknya dibatasi oleh aturan hukum yang berlaku. Tanggung jawab dapat mengambil berbagai bentuk di antaranya bentuk formal maupun informal standar maupun norma dalam berperilaku. Oleh karena itu, kepatuhan dalam penerapan hukum yang berlaku penting untuk dikedepankan. Penerapan aturan hukum yang konsisten akan membantu organisasi publik untuk mengatasi kesulitan-kesulitan yang

mungkin akan dihadapi dalam menjalankan aktivitas organisasi publik. Tentunya hal ini akan terlaksana konsisten jika tata dan kualitas aturan yang dijadikan pijakan dapat diandalkan dengan baik. Artinya aturan hukum hendaknya disusun dengan sebaik mungkin, agar organisasi publik dapat melakukan berbagai aktivitasnya dengan lancar. *Responsibility* Ombudsman Perwakilan Banten diawali dengan menerima laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi. Kemudian dilakukan pemeriksaan substansi dan menindaklanjuti laporan. Dalam menindaklanjuti laporan diperlukan proses pemeriksaan sesuai dengan alur penyelesaian laporan, dalam hal ini setiap laporan masyarakat akan diklarifikasi secara tertulis baik itu ke instansi terlapor maupun pelapor serta melakukan investigasi kelapangan.



Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2023

Gambar 2. Alur Penyelesaian Laporan Di Ombudsman Republik Indonesia

Gambar di atas menunjukkan, proses alur penyelesaian laporan masyarakat sama untuk setiap perwakilan Ombudsman di Daerah maupun Ombudsman Pusat. Yaitu yang terdiri dari tiga tahap, pertama tahap penerimaan dan verifikasi laporan, kedua tahap pemeriksaan laporan dan ketiga tahap resolusi dan monitoring. Tahapan-tahapan tersebut sudah dijelaskan dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Setiap laporan yang masuk ke Ombudsman Perwakilan Banten akan mendapat layanan dapat terukur, memiliki prosedur dan hukum yang jelas.

Salah satu bukti Ombudsman Perwakilan Banten senantiasa melakukan tugasnya berpedoman kepada undang-undang dalam mekanisme penerimaan laporan. Bahwa saat hendak melapor ke Ombudsman Perwakilan Banten masyarakat harus terlebih terdahulu menyiapkan berkas-berkas sesuai dengan ketentuan Ombudsman. Pelapor harus memenuhi syarat formil dan materiil yang menjadi syarat utama untuk laporan bisa ditindak lanjuti ke tahap berikutnya. Syarat formil meliputi nama lengkap pelapor, tempat dan tanggal lahir, alamat lengkap, nomor telepon serta fotokopi KTP. Jika laporan dikuasakan harus ada surat kuasa. Selanjutnya pelapor juga menguraikan peristiwa yang dilaporkan yang diduga perbuatan maladministrasi. Sedangkan syarat materiil yaitu hal-hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan kewenangan Ombudsman yang harus dipenuhi untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti. Dan harus dipastikan bahwa saat melapor ke Ombudsman pelapor harus sudah melapor ke instansi yang dituju, jika instansi yang dituju tidak merespon maka pelapor dapat membuat laporan di Ombudsman.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis bahwa Ombudsman Perwakilan Banten memiliki guide dalam penyelesaian laporan maladministrasi yaitu 114 hari kerja di mulai dari diterimanya laporan masyarakat, dengan pembagian 14 hari kerja berada di keasistenan penerimaan verifikasi laporan (PVL) dan 100 hari berada keasistenan pemeriksaan (Riksa). Namun, waktu ini bukan sebagai patokan untuk Ombudsman Perwakilan Banten dalam menyelesaikan laporan maladministrasi, karena tiap laporan maladministrasi yang masuk memiliki tingkat kerumitan yang berbeda dan hambatan yang berbeda. Terlebih jika pelapor dan terlapor tidak kooperatif dalam proses penyelesaian laporan maladministrasi.

Selanjutnya dalam tahap pemeriksaan Ombudsman harus menginformasikan kepada pelapor mengenai SPPL (Surat perkembangan Penanganan Laporan) yang akan disampaikan melalui telepon/email/surat. Setelah pemeriksaan Ombudsman sudah cukup untuk membuktikan adanya maladministrasi atau tidak, maka setiap hasil pemeriksaan yang telah dilakukan keasistenan pemeriksaan Ombudsman akan disampaikan kepada pelapor dan terlapor dalam bentuk LAHP (Laporan Akhir hasil Pemeriksaan). LAHP adalah keseluruhan hasil pemeriksaan laporan yang telah disusun memuat identitas pelapor, terlapor dan dugaan maladministrasi, uraian laporan (kronologi) hasil pemeriksaan yang telah dilakukan, pendapat Ombudsman

dan kesimpulan berupa ditemukan maladministrasi atau pemeriksaan dihentikan. Berdasarkan hasil penelitian, Ombudsman Perwakilan Banten belum mampu secara keseluruhan untuk menyelesaikan laporan maladministrasi yang masuk ke dalam wilayah kerjanya. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 5.
Penyelesaian Laporan Maladministrasi Di Ombudsman Perwakilan Banten

No	Tahun	Jumlah Laporan	Diselesaikan	Tahap Proses
1.	2021	123 Laporan	115 Laporan	8 Laporan
2.	2022	100 Laporan	74 Laporan	26 Laporan

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan tabel di atas Bahwa pada tahun 2021 dari 123 laporan baru 115 laporan yang terselesaikan dan 8 laporan masih tahap proses. Kemudian pada tahun 2022 ada 100 laporan, 74 laporan telah diselesaikan, sedangkan 26 laporan lainnya masih tahap proses. Adapun faktor yang dihadapi Ombudsman terkait penyelesaian laporan, yang menyebabkan mengapa laporan belum selesai, pertama terlapor maupun pelapor yang tidak kooperatif dalam proses penyelesaian laporan, kedua permasalahan yang dilaporkan melibatkan banyak instansi atau pihak yang terlibat. Ketiga Sumber daya manusia dan anggaran yang terbatas.

Permasalahan dalam proses penyelesaian laporan yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Banten akhirnya menjadi kompleks. Mulai dari pelapor dan terlapor yang tidak kooperatif dalam proses penyelesaian, anggaran yang terbatas hingga SDM yang kurang. Oleh karena itu Ombudsman Perwakilan Banten perlu adanya penambahan asisten guna dapat menyelesaikan laporan masyarakat lebih optimal. Berikut jumlah sumber daya manusia dan analisis beban kerja di Ombudsman Perwakilan Banten:

Tabel 6.
Sumber Daya Manusia dan Analisis Beban Kerja di Ombudsman Perwakilan Banten 2019

No	Nama Jabatan	Jumlah Pemangku Jabatan	Hasil ABK	Kelebihan/ Kekurangan
1.	Kepala Perwakilan	1,00	1,16	(0,16)
2.	Kepala Keasistenan			
3.	Kepala Sekretariat	3,00	2,79	0,21
4.	Keasistenan PVL			
	- Asisten PVL	3,00	2,45	0,56
5.	Keasistenan Manajemen Mutu			

	- Asisten MM			
6.	Keasistenan Pemeriksa			
	- Asisten pemeriksa	4,00	5,97	(1,97)
7.	Keasistenan Pencegahan			
	- Asisten PC	-	2,39	(2,39)
8.	Sekretariat			
	- Staf Sekretariat	1,00		
		11	15	(4)

Sumber: Ombudsman Perwakilan Banten, 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa, sumber daya manusia di Ombudsman Perwakilan Banten dengan beban kerja yang di tanggung, kemudian dihitung analisis beban kerja, bahwa Ombudsman Perwakilan Banten kurang SDM. Dapat dilihat pada baris no.6 keasistenan pemeriksaan yang dimiliki oleh Ombudsman Banten yaitu 4 asisten, sedangkan dari hasil analisis beban kerja (ABK) 5,97 yang dibulatkan menjadi 6. Sehingga Ombudsman perwakilan Banten kurang 2 asisten pemeriksaan karenanya keasistenan pemeriksaan Ombudsman Perwakilan Banten harus ekstra bekerja lebih untuk dapat memenuhi semua beban kerja yang ada dengan sumber daya manusia yang ada.

Menurut Sitorus dan Hariani (2019:11) bahwa Ombudsman belum mampu secara keseluruhan untuk menyelesaikan laporan masyarakat, karena Ombudsman masih memiliki keterbatasan oleh kuantitas dan kualitas sumber daya manusia, serta anggaran dalam penyelesaian tugas Ombudsman. Selaras dengan ini, bahwa hasil penelitian menunjukkan *Responsibilitas* Ombudsman Perwakilan Banten dalam proses penyelesaian laporan maladministrasi menghadapi hambatan yang akhirnya menjadi kompleks. Kurangnya sumber daya manusia di Ombudsman berhadapan dengan tanggung jawab yang ada, yang dimana beban kerja yang harus dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Banten melebihi jumlah sumber daya manusia yang ada. Karena sumber daya manusia dalam organisasi adalah bentuk potensi sumber daya yang dimiliki manusia yang dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan baik secara pribadi individu maupun dalam organisasi. Sehingga Ombudsman kurang optimal dalam menangani laporan karena kurangnya SDM. Oleh karena itu Ombudsman Perwakilan Banten perlu adanya

penambahan asisten guna dapat menyelesaikan laporan masyarakat agar lebih optimal.

Responsiveness

Responsivitas menurut Koppell (2005:96) yaitu merujuk pada organisasi menaruh minat dan berupaya untuk memenuhi harapan substantif para pemangku kepentingan yang bentuknya berupa artikulasi permintaan dan kebutuhan. Ombudsman Perwakilan Banten sebagai salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik responsivitas ini diwujudkan dalam berbagai inovasi pelayanan publik, maupun program-program pelayanan kepada masyarakat untuk memudahkan masyarakat menyampaikan laporan atau pengaduan terjadinya maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik yang dialami. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis, Ombudsman Perwakilan Banten akan merespon semua pengaduan masyarakat yang masuk. Ombudsman memastikan masyarakat yang melapor adalah mereka yang menjadi korban langsung dari pelayanan suatu instansi atau yang dikuasakan oleh korban. Pelapor dalam hal ini harus membuktikan bahwa memang dia yang menjadi korban dari suatu pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi yang dilaporkan.

Walaupun demikian terkadang masih ada orang yang melakukan pengaduan atau pelapor yang belum mengetahui persyaratan untuk melapor ke Ombudsman. Masyarakat belum mengetahui bagaimana sebenarnya prosedur dan hal-hal berupa dokumen, serta bukti-bukti yang harus disiapkan saat melapor ke Ombudsman. Ombudsman Perwakilan Banten akan meminta kelengkapan data untuk syarat ditindak lanjutnya laporan. Ombudsman akan memberikan waktu 14 hari kerja untuk pelapor melengkapi data dan bukti. Oleh sebab itu yang dilakukan pada tahap awal, pelapor melakukan konsultasi terlebih dahulu dengan asisten Ombudsman mengenai masalah yang dialaminya. Jika dalam konsultasi sudah menemukan awal dugaan maladministrasi Ombudsman Perwakilan Banten akan sarankan untuk dilanjutkan menjadi laporan dengan menyiapkan syarat-syarat terlebih dahulu. Namun sebaliknya, jika dikonsultasi tidak menemukan dugaan awal maladministrasi maka laporan akan berhenti di konsultasi saja. Adapun laporan yang di tangani Ombudsman Perwakilan Banten dalam menerima laporan maladministrasi dapat dilihat pada tabel laporan penanganan laporan Ombudsman Perwakilan Banten di bawah ini:

Tabel 7.

Penanganan Laporan Masyarakat Di Ombudsman Perwakilan Banten

Tahun	Laporan
2021	123
2022	100
2023	32

Sumber: Ombudsman Perwakilan Banten

Berdasarkan tabel di atas, penanganan laporan maladministrasi baik yang sudah selesai maupun proses yang ditangani oleh Ombudsman Perwakilan Banten yaitu pada tahun 2021 sebanyak 120 laporan. Pada tahun 2022 sebanyak 100 laporan. Sedangkan per Mei 2023 Ombudsman Perwakilan Banten baru menangani 32 laporan.

Terkait waktu penyelesaian, Ombudsman Perwakilan Banten dalam menyusun klasifikasi laporan terbagi dalam 3 (tiga) klasifikasi yaitu, ringan, sedang/ sederhana dan berat/sulit. Ombudsman Perwakilan Banten mempunyai guide untuk laporan yang sifatnya ringan (60 hari), sedang/ sederhana (120 hari), dan berat (180 hari). Dalam pemeriksaan, Ombudsman Perwakilan Banten tidak bisa berharap bahwa Ombudsman betul-betul bisa menepati waktunya. Karena mereka juga paham bagaimana dinamika dari setiap laporan itu. Laporan yang awalnya di anggap sederhana terlapornya cuma satu, masalahnya cuma satu, itu bisa 3 tahun tidak selesai-selesai karena tergantung bobotnya. Untuk bobot kategori ringan nilainya 6-7, untuk kategori sedang 8-14, dan kategori berat di atas 15. Kemudian bobot ini tidak bisa prediksi di awal karena Ombudsman belum melakukan pemeriksaan, belum melakukan klarifikasi melengkapi data, dan belum melakukan investigasi. Ternyata setelah dikumpulkan masalahnya jadi rumit. Jadi Ombudsman Perwakilan Banten memahami bahwa pembagian waktu itu menjadi guide Ombudsman untuk mengacu kerja sesuai aturan jadi Ombudsman juga perlu lebih lentur, fleksibel di lapangan.

Riset terdahulu yang dilakukan oleh Alifianti dkk, (2022:279) menunjukkan bahwa kemampuan Ombudsman dalam merespons keluhan ataupun yang menjadi permasalahan di masyarakat, Ombudsman sebagai lembaga pengawas publik sudah menjalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Responsivitas Ombudsman Perwakilan Banten sudah optimal. Hal ini ditandai Ombudsman dalam merespons masyarakat yang

melakukan pengaduan ke Ombudsman langsung di respons dan di tanggapinya sesuai dengan ketentuan pada Peraturan Ombudsman Nomor 4 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Ombudsman telah berupaya melakukan perkembangan laporan melalui sistem online. Salah satunya layanan whatApps Ombudsman Perwakilan Banten masyarakat dapat melaporkan dugaan maladministrasi tanpa harus datang langsung ke kantor Ombudsman. Sehingga dapat diakses setiap saat dimana pun dan kapan pun. Walaupun ditanggapi pada hari kerja dan jam kerja saja hal ini sudah memudahkan masyarakat untuk melapor ke Ombudsman Perwakilan Banten. Terlebih bagi masyarakat yang berada jauh dari kantor Ombudsman, jadi tidak perlu datang langsung ke kantor Ombudsman untuk membuat laporan.

D. SIMPULAN

Akuntabilitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten dalam Menangani laporan Maladministrasi belum optimal. Akuntabilitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten dalam Menangani laporan Maladministrasi bisa tercapai manakala, penggunaan website dan media sosial Ombudsman Perwakilan Banten dalam rangka *transparency* proses penanganan laporan maladministrasi bisa dioptimalkan. Kemudian pada dimensi *Liability* Ombudsman Perwakilan Banten dapat tercapai manakala mengadakan reward untuk internal Ombudsman bagi asisten yang memiliki kinerja yang baik. Selanjutnya pada dimensi *Contrability* Ombudsman Perwakilan Banten dapat mengoptimalkan pengawasan masyarakat dalam mengawasi Ombudsman dalam menangani laporan maladministrasi. Pada dimensi *Responsibility* bisa tercapai manakala Ombudsman Perwakilan dapat menambah sumber daya manusia dalam rangka proses penanganan laporan maladministrasi agar dapat dioptimalkan. Sedangkan pada dimensi *Responsiveness* Ombudsman Perwakilan Banten sudah optimal.

Rekomendasi terkait Akuntabilitas Ombudsman Perwakilan Banten dalam menangani laporan maladministrasi agar lebih optimal yaitu, Ombudsman Perwakilan Banten hendaknya perlu menyediakan akses yang dapat dan mudah diakses oleh seluruh kalangan. Akses ini dapat berupa website Ombudsman Perwakilan Banten yang mencakup data-data terkait laporan maladministrasi secara substansial. Kemudian perlu adanya penambahan asisten serta pendampingan dan pelatihan rutin

bagi semua Asisten Ombudsman agar dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang mumpuni serta ahli dalam bidangnya. Sehingga penyelesaian laporan maladministrasi dapat mencapai target yang telah ditetapkan dan terselesaikan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifianti, dkk. 2022. Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat Di Kota Makassar. *Jurnal kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*. Vol. 3 No.1
- Faidati, N., & Khozin, M. (2020). The Relevance of Administrative Accountability and Social Accountability and its Impact on Welfare Improvement: DIY Province Case Study. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*. Vol. 2 No.1
- Herizal, H., Mukrijal, M., dan Wance, M. 2020. Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*. Vol.1 No.1
- Kamaruddin, dkk. 2019. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. CV. Penerbit Qiara Media
- Koppell, Jonathan G,S. 2005. Pathologies of Accountability: ICAN and the Challege of multiple Accountabilities Disorder. *Publik Administrative Review*
- Miles, Mathew B., Michael Huberman, and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis-Third Edition*. London: Sage Publication Ltd.
- Moleong, J. Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarrya.
- Nurtjahjo, Hendra dkk. 2013. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia
- Patarai, M. Idris. 2015. *Ombudsman dan Akuntabilitas Publik Perspektif Daerah Istimewa Yogyakarta*. Makassar: De La Macca
- Raba, Manggaukang. 2006. *Akuntabilitas, Konsep dan Implementasi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Rahmaini, Murni. Siahaan Asima Yanty Sylvania. 2022. Akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Professional*, Vol. No.2
- Sitorus, Tri Yanti Nur Irsan. Hariani Dyah. 2019. Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penyelesaian Laporan Masyarakat. *Juornal Of Public Policy And management Review*. Vol. 8 No.2
- Sunaryati, dkk. 2003. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Wicaksono, dkk. 2015. Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*. Vol. 19 No. 1
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara
Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan
Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman
Republik Indonesia