

ISSN : 2303-0429

Publikasi ejournal.ustj-jayapura.com

JURNAL FESSOSPOL JENDELA

VOLUME : 3, No. 1 JANUARI 2015

NALIKOY INSOWIBINDERI SARWOM

The Face of Globalisation in Papua's Culture

RAHMAH DANIAH

Pemetaan Konflik Internal dan Demokrasi di Suriah

FAJAR APRIANI

Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kalimantan Timur Oleh Perwakilan Ombudsman RI

LINA ANDAYANI

Peranan Nilai Budaya Dalam Globalisasi

SYAMSUDDIN USMAN

Studi Analisis Penempatan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Jabatan Struktural Dinas Kesejahteraan Sosial dan Ketenagakerjaan Kabupaten Tolikara



**DITERBITKAN OLEH :
LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN MASYARAKAT (LPPM)
FESSOSPOL USTJ – PAPUA 2015**

JENDELA

VOLUME: 3, No. 1 JANUARI 2015

ISSN : 2303-0429

iii	DAFTAR ISI
iv	SUSUNAN REDAKSI
v	PENGANTAR REDAKSI

NALIKOY INSOWIBINDERI SARWOM	1- 9	The Face Of Globalisation In Papua's Culture
RAHMAH DANIAH	10 - 16	Pemetaan Konflik Internal Dan demokrasi Di Suriah
FAJAR APRIANI	17 - 28	Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kalimantan Timur Oleh Perwakilan Ombudsman RI
LINA ANDAYANI	29 - 42	Peranan Nilai Budaya Masyarakat Dalam Globalisasi
SYAMSUDDIN USMAN	43 - 53	Studi Analisis Penempatan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Jabatan Struktural Dinas Kesejahteraan Sosial Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Tolikara

54	PARA PENULIS
55	PEDOMAN PENULISAN

SUSUNAN REDAKSI		
No	Jabatan	Nama
1	Pelindung	Drs. Suyatno, MT. (Warek IV)
2	Penanggung Jawab;	DR.Ir. Jusuf Haurissa, MT. (Ka.LP2M)
3	Tim Redaksi	Bonefasius Bao, SIP, MA (Ketua)
		Aria Aditya Setiawan, SIP, M.Si (Sekretaris)
		Ridwan, MSi, MA (Anggota)
4	Tata Usaha	Syarifuddin, SE, M.Si
5	Internal Reviewer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Drs. Komari, M.Ed. 2. Peliman Ndibau, S.Sos, MA 3. Bonefasius Bao, SIP, MA 4. Aria Aditya Setiawan, SIP, M.Si 5. Ridwan, MSi, MA
<p>Alamat Sekretariat/Redaksi; Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) Fakultas Ekonomi Sastra Dan Sosial Politik(FESSOSPOL) Universitas Sains dan Teknologi Jayapura (USTJ) Jln. Raya Sentani Padang Bulan, Telp/Faks (0967)587403 E-mail; jendela_fessospol@yahoo.co.id</p>		

**PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KALIMANTAN TIMUR OLEH
PERWAKILAN OMBUDSMAN RI**

Fajar Apriani

*Dosen Ilmu Administrasi Negara
FISIP Universitas Mulawarman, Samarinda
Email: yaniefajar@yahoo.com.*

ABSTRACT

The position of Republic Indonesia Ombudsman as a new institution in Indonesia's attempt to have an important role in creating good governance, authorized as a watchdog supervision organization of public services need support from various parties including the community to be able to achieve the purpose of its creation. Representatives of Republic Indonesia Ombudsman will do their job could provide clarity for each of the rapporteur that the public has the right to submit a report for honest, open and free of corruption, collusion and nepotism over various alleged maladministration that occurs within the organization of the public service. Research on the implementation of tasks and authorities of Representatives of Republic Indonesia Ombudsman for East Kalimantan region delivers results evaluation of the effectiveness of the supervisory agency for the community of East Kalimantan Province.

Keywords: Public Service Supervision, Ombudsman, Maladministration.

ABSTRAK

Kedudukan Ombudsman RI sebagai lembaga baru dalam ketatanegaraan Republik Indonesia yang memiliki peran penting dalam menciptakan good governance, berwenang selaku pengawas penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan dukungan dari berbagai pihak termasuk masyarakat untuk dapat mencapai tujuan pembentukannya. Perwakilan Ombudsman RI dalam melaksanakan tugasnya akan berpeluang memberikan kejelasan bagi setiap pelapor bahwa masyarakat berhak menyampaikan laporan secara jujur, terbuka dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) atas berbagai dugaan maladministrasi yang terjadi di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian mengenai pelaksanaan tugas dan kewenangan Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim memberikan hasil evaluasi terhadap keefektifan lembaga pengawas tersebut bagi masyarakat Provinsi Kalimantan Timur.

Kata kunci: Pengawasan Pelayanan Publik, Ombudsman, Maladministrasi.

PENDAHULUAN

Sebelum masa reformasi, penyelenggaraan negara dan pemerintahan banyak diwarnai oleh praktek maladministrasi seperti Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), sehingga reformasi birokrasi menjadi kebutuhan dalam rangka menciptakan penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang jujur, bersih, terbuka, dan bebas KKN. Pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan, sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai atas pengaduan yang dilakukan. Penyelesaian persoalan pelayanan publik pun hanya dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan, yang tentunya memakan waktu dan biaya. Maka dari itu, keberadaan lembaga pengawas eksternal yang efektif dalam melakukan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan negara dan pemerintahan pun diwujudkan.

Pada tahun 2000, pemerintah membentuk Komisi Ombudsman Nasional melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000. Komisi Ombudsman Nasional bertugas melakukan pengawasan terhadap pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara negara. Kemudian, sesuai dengan amanat Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, maka tugas dan fungsi Komisi Ombudsman Nasional dioptimalkan lebih lanjut melalui lahirnya Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang disahkan dalam Rapat Paripurna Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) RI pada 9 September 2008.

Dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI ditegaskan bahwa Ombudsman RI adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas penyelenggaraan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN/APBD. Ombudsman RI menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya dengan berasaskan kepatuhan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan.

Tugas Ombudsman RI dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yaitu menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-undang.

Kata "pengawasan" sering mempunyai konotasi yang tidak menyenangkan, karena dianggap akan mengancam kebebasan dan otonomi pribadi. Padahal organisasi sangat memerlukan pengawasan untuk menjamin tercapainya tujuan (Handoko, 1999). Demikian pula keberadaan Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Keterkaitan Ombudsman RI dengan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik diperkuat dengan adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, termasuk hak dan kewajiban, serta larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aspek pengaduan dan penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan dan sanksi.

Sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu: (1) melalui pengawasan internal, yaitu pengawasan oleh atasan langsung sesuai peraturan perundang-undangan dan pengawasan oleh pengawasan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan, (2) melalui pengawasan eksternal, yaitu pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik, pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan pengawasan oleh DPR. Dalam peristilahan yang berbeda namun bermakna sama, di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan disebutkan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui: (1) pengawasan melekat, (2) pengawasan fungsional, (3) pengawasan masyarakat.

Pengawasan ialah proses pemantauan, penilaian, dan pelaporan rencana atas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan untuk tindakan korektif guna penyempurnaan lebih lanjut (Fahmi, 2013). Maka fungsi pengawasan diperlukan guna mengevaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilakukan agar tidak terjadi penyimpangan, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sehingga sudah tentu tanpa pengawasan yang baik, pencapaian tujuan organisasi pun belum tentu tercapai sebagaimana mestinya, dan potensi terjadinya penyimpangan tugas organisasi pun semakin besar.

Dalam rangka optimalisasi pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman RI di

Dalam rangka optimalisasi pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman RI di seluruh wilayah Indonesia, maka pada Pasal 43 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 telah diatur adanya perwakilan Ombudsman di daerah, yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di Daerah. Pembentukan perwakilan Ombudsman di daerah didasarkan pada studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumberdaya, efektivitas, efisiensi, kompleksitas dan beban kerja dalam rangka memudahkan akses masyarakat terhadap layanan Ombudsman RI. Pertimbangan tersebut kemudian memperoleh persetujuan DPR dan dibentuklah Perwakilan Ombudsman RI di beberapa wilayah Provinsi di Indonesia. Hingga akhir tahun 2013, jumlah Perwakilan Ombudsman RI telah mencapai 32 kantor perwakilan. Untuk wilayah Provinsi Kalimantan Timur, Perwakilan Ombudsman RI ditetapkan berkedudukan di Kota Balikpapan yang memenuhi kriteria lokasi yang strategis.

Data yang dilaporkan Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim terkait laporan masyarakat atas maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan bahwa di setiap wilayah Kabupaten/Kota pada wilayah Provinsi Kalimantan Timur terdapat pengaduan, dengan jumlah laporan pengaduan tertinggi untuk wilayah Kota Balikpapan, diikuti pada posisi kedua yaitu di wilayah Kota Samarinda, dan pada posisi ketiga di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara. Bagaimana pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilakukan Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim, dikaji melalui penelitian ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini dilandasi oleh beberapa konsep dasar dan teori yang berkenaan dengan Teori Organisasi / Kelembagaan dan

1. Teori Organisasi

Pada umumnya organisasi-organisasi dibentuk oleh manusia untuk melaksanakan atau mencapai hal-hal tertentu, yang tidak mungkin dilaksanakan secara individual. Organisasi merupakan elemen yang amat diperlukan di dalam kehidupan manusia. Organisasi membantu manusia melaksanakan hal-hal atau kegiatan-kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik sebagai individu, dan disamping itu dapat dikatakan organisasi-organisasi membantu masyarakat, membantu kelangsungan pengetahuan dan ilmu pengetahuan dan merupakan sumber penting beraneka macam karir di dalam masyarakat. Maka organisasi-organisasi mempengaruhi kehidupan manusia, dan sebaliknya, manusia dapat pula mempengaruhi organisasi (Winardi, 2007).

Ciri-ciri utama dari organisasi disebutkan oleh Cahayani (2003) yaitu: a) terdiri dari dua orang atau lebih, b) adanya kerjasama, c) ada komunikasi antar satu anggota dengan yang lain, dan d) ada tujuan yang ingin dicapai. Sedangkan Kast dan Rosenzweig (2002) menyatakan suatu organisasi harus memuat empat unsur, yang meliputi: 1) *Goals oriented*, suatu organisasi harus selalu berorientasi pada pencapaian sasaran, 2) *Psychosocial system*, adanya hubungan antara orang dalam suatu kelompok kerja, 3) *Structured activities*, orang-orang bekerjasama dalam hubungan yang berpola, dan 4) *Technological system*, anggota organisasi harus menggunakan teknologi dan pengetahuan dalam melakukan kegiatannya.

Teori organisasi klasik yang mempengaruhi falsafah manajemen pada tahun 1900 hingga 1950 bersumber pada ide Adam Smith pada tahun 1776 sehubungan dengan konsep *division of labor* atau pembagian kerja untuk memperbaiki produktivitas kerja hingga 100 kali lipat atau lebih dalam produksi jarum pentul. Berdasarkan teori organisasi klasik, organisasi dipandang sebagai sebuah sistem tertutup (*closed system*) dimana semua variabel diperhatikan dan berada di bawah pengendalian pihak manajemen. Walaupun teori organisasi klasik membawa hasil yang nyata dalam praktek berupa kenaikan produktivitas yang dibutuhkan pada masa itu, namun faktor manusia diabaikan oleh teori ini. Manusia dianggap mesin, hasil produksi dicapai dengan pengorbanan manusia yang terlampau besar yaitu dengan memberlakukan peraturan-peraturan dan prosedur-prosedur yang

ketat, hirarki yang kuat, pembagian kerja yang berlebihan, dan tiap pekerjaan terisolasi dari rekan-rekan kerjanya. Pokok utama dari 'teori mesin' ini adalah spesialisasi tugas dan efisiensi hanya dapat dicapai melalui perincian unsur-unsur operasi.

Menyadari kelemahan dari teori organisasi klasik, para pakar mulai memperbaiki cara pandangnya dengan mulai memberikan perhatian terhadap perbedaan-perbedaan individual, interaksi kelompok non formal, dan partisipasi-partisipasi dalam hal pengambilan keputusan. Teori organisasi klasik berkembang pada pendekatan tingkah laku terhadap organisasi (*behavioral approach*) yang memandang bahwa pemenuhan kebutuhan manusia akan mampu meningkatkan kepuasan kerja. Argyris sebagai salah satu pakar teori ini menyatakan bahwa desain organisasi yang tidak baik menunjukkan ketidaksesuaian antara organisasi formal dan kebutuhan para anggota untuk mencapai cita-cita mereka. Sehingga pokok utama dari pendekatan tingkah laku adalah suatu organisasi dapat terus ditingkatkan efisiensinya dengan memperlakukan manusia sebagai manusia, sementara produktivitas hanya dapat dicapai dengan penggunaan peralatan yang tepat guna dan canggih sesuai dengan kemajuan teknologi.

Teori organisasi kemudian mengalami perkembangan dengan dikemukakannya pendapat Drucker mengenai tiga jalan untuk menemukan struktur yang membantu pencapaian tujuan, yaitu: a) analisis kegiatan, adalah mengemukakan pekerjaan apa yang harus dilaksanakan, b) analisis keputusan, adalah merancang suatu struktur organisasi yang juga berkenaan dengan keputusan yang harus dibuat, c) analisis hubungan, adalah merancang struktur organisasi berdasarkan hubungan vertikal (atasan dan bawahan), dan horizontal (ke samping atau sejajar), untuk memberi pedoman penempatan tenaga kerja dalam struktur.

Perkembangan terakhir teori organisasi yaitu pendekatan sistem terhadap organisasi yang memandang organisasi bukan lagi suatu sistem tertutup, melainkan sistem terbuka yang harus berinteraksi dengan lingkungan. Interaksi organisasi mencakup proses produksi dan proses-proses lain yang bersifat hakiki untuk mempertahankan eksistensinya, menopang fungsi-fungsinya serta menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Interaksi dalam sistem terbuka meliputi dua jenis: 1) interaksi internal, adalah hubungan-hubungan antara subsistem-subsistem yang ada dalam proses produksi, yang mengutamakan peningkatan efisiensi, produktivitas dan kerjasama antar subsistem dalam organisasi, 2) interaksi eksternal, adalah interaksi yang terjadi antara suatu organisasi dengan pihak-pihak luar yang ada hubungan ketergantungannya satu sama lain (Hatch, 1997).

2. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengawasan adalah proses untuk 'menjamin' bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Hal ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan (Handoko, 1999). Pengawasan berkaitan erat dengan fungsi perencanaan karena keduanya saling mengisi, akibat empat hal, yaitu: 1) Pengawasan harus terlebih dahulu direncanakan, 2) Pengawasan baru dapat dilakukan jika ada rencana, 3) Pelaksanaan rencana akan baik jika pengawasan dilakukan dengan baik, 4) Tujuan dapat diketahui tercapai dengan baik atau tidak setelah pengawasan atau penilaian dilakukan (Hasibuan dalam Fahmi, 2013).

Sementara pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan mengandung definisi segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah, pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintahan yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- a. Pengawasan Internal, yaitu pengawasan oleh atasan langsung sesuai peraturan perundang-undangan dan pengawasan oleh pengawasan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b. Pengawasan Eksternal, yaitu pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan pengawasan oleh DPR.

Dengan demikian, penelitian ini memfokuskan pada pengawasan eksternal atas penyelenggaraan pelayanan publik, sebab mengkaji pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI melalui perwakilannya di daerah.

3. Ombudsman

Ombudsman awalnya berasal dari Swedia pada tahun 1809, Finlandia pada tahun 1911, dan Denmark pada tahun 1954. Kini, Ombudsman telah dimiliki di lebih dari 150 negara di dunia. Kata Ombudsman berasal dari bahasa Swedia kuno *umbudsmann* yang artinya perwakilan. Oleh karenanya, Ombudsman diartikan sebagai pejabat atau badan yang bertugas menyelidiki berbagai keluhan masyarakat.

Ombudsman merupakan salah satu Lembaga Negara Republik Indonesia yang dibentuk dengan Undang-undang, bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman merupakan lembaga yang bersifat mandiri, tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya. Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Pihak yang diawasi oleh Ombudsman adalah penyelenggara negara, penyelenggara pemerintahan, BUMN, BUMD, BHMN, badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD. Asas pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman antara lain kepatuhan, keadilan, non diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan, yaitu sejak Januari hingga April 2014. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan pengamatan (*observation*). Data sekunder dihimpun melalui riset dokumen (*document research*). Wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang selanjutnya dikembangkan di lapangan sesuai dengan informasi baru yang ditemukan. Wawancara mendalam yang telah dilakukan kemudian di *cross check* dengan data empiris (pengamatan) langsung di lapangan untuk mengetahui tingkat akurasi jawaban (triangulasi).

Sumber-sumber data primer penelitian meliputi Pimpinan Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim beserta para asisten, serta masyarakat pelapor dan instansi pelayanan publik yang pernah dilaporkan kepada Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim. Kriteria pemilihan masyarakat pelapor yang menjadi sumber data primer yaitu yang laporan pengaduannya telah diselesaikan oleh Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tujuan, Hak dan Kewenangan Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim

Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim berada di Jalan Tanjungpura Nomor 4 Kota Balikpapan, dikepalai oleh Dr. Afd. I. Chandra yang memiliki tiga asisten untuk Bidang Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat, Febrityas, S.Sos., Bidang Pencegahan, Benny Sanjaya, SH. dan Bidang Pengawasan, Masdari, S.I.Kom.

Tujuan Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim antara lain:

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera.

2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas KKN.
3. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala 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 praktek maladministrasi, diskriminasi, KKN.
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim memiliki hak dan kewenangan sebagai berikut:

1. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.
2. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.
3. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.
4. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan.
5. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
6. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
7. Demi kepentingan umum, mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Selain wewenang tersebut, Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim juga berwenang:

1. Menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau Pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik.
2. Menyampaikan saran kepada DPR dan/atau Presiden, DPRD dan/atau Kepala Daerah agar terhadap Undang-undang dan Peraturan Perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

Selain kewenangan tersebut, Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim juga memiliki hak imunitas dan kewenangan paksa, yaitu hak istimewa yang dimiliki Ombudsman yang telah ditetapkan oleh Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, yaitu sebagai berikut:

- 1) Dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenangnya, Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan.
- 2) Setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun atau denda paling banyak Rp.1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Visi dan Misi Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim

Visinya adalah "mewujudkan pelayanan prima yang menyejahterakan dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia". Sedangkan misinya antara lain:

1. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta dari KKN.
3. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran dan serta keadilan.
4. Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis informasi.

Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim juga memiliki motto yaitu "melayani tanpa pamrih dan mengawasi tanpa berpihak".

Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kaltim

Dalam penelitian ini, pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Kaltim yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim dikaji berdasarkan uraian tugas pokok dan fungsinya sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008:

1. Penerimaan Laporan atas Dugaan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan butir pertama tugas Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim dalam melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik demi pemenuhan hak rakyat atas pelayanan publik yang berkualitas.

Hasil penelitian menunjukkan dalam pelaksanaan tugas penerimaan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim selama tiga tahun telah menerima 60 laporan dari pelapor. Pelapor kegiatan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Kaltim pada tahun 2011-2013 meliputi perorangan korban langsung sejumlah 31 orang (51,67%), media sejumlah 18 buah (30%), kelompok masyarakat sejumlah enam (10%), badan hukum sejumlah dua buah (3,33%), instansi pemerintah sejumlah dua buah (3,33%) dan organisasi profesi sejumlah satu buah (1,67%). Dengan demikian, rata-rata per tahunnya Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim menerima 20 laporan pengaduan, yang umumnya datang dari perorangan langsung.

Dari 60 laporan tersebut, instansi terlapor yang diduga melakukan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sejak tahun 2011-2013 terdiri atas Pemerintah Daerah sejumlah 34 laporan (56,67%), Badan Pertanahan Nasional sejumlah tujuh laporan (11,67%), BUMN/BUMD dan Kementerian yang masing-masing enam laporan (10%), Lembaga Pengadilan sejumlah dua laporan (3,33%), DPR, Kepolisian dan Komisi Negara yang masing-masing 1 laporan (1,67%), sisanya (3,33%) instansi lain-lain. Data tersebut menunjukkan instansi terlapor yang paling banyak adalah dari instansi Pemerintah Daerah.

Mekanisme laporan pengaduan yang dilakukan masyarakat Kaltim sesungguhnya dapat dilakukan melalui tujuh jenis mekanisme, yaitu melalui surat, datang langsung ke kantor, telepon, website, email, media, atau faksimili. Namun, pada laporan pengaduan yang dilakukan masyarakat Kaltim kepada Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim sejak tahun 2011-2013, hanya dilakukan melalui empat jenis mekanisme, yaitu melalui surat, datang langsung, telepon dan media. Jumlah laporan terbanyak dilakukan masyarakat melalui mekanisme datang langsung ke kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim sebanyak 25 laporan (41,67%), disusul kemudian melalui mekanisme media sebanyak 18 laporan (30%), melalui surat sebanyak 15 laporan (25%) dan melalui telepon sebanyak dua laporan saja (3,33%).

Hasil wawancara terhadap masyarakat pelapor memberikan informasi bahwa dalam menerima laporan maladministrasi, Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim selalu memberikan tanggapan yang baik dan membimbing para pelapor untuk melengkapi persyaratan administrasi yang harus dipenuhi dan menjalani proses pengajuan laporan sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 23 dan 24 Bab IV Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Dengan demikian dalam melaksanakan tugas penerimaan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim telah memberikan kejelasan bagi setiap pelapor bahwa mereka (masyarakat) berhak menyampaikan laporan secara jujur, terbuka dan bebas KKN.

2. Pemeriksaan Substansi atas Laporan

Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan pengaduan merupakan butir kedua tugas Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim setelah menerima laporan yang telah diterima secara administrasi.

Hasil wawancara terhadap Asisten Bidang II Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim menyatakan pemeriksaan substansi atas laporan dilakukan dengan memeriksa lagi laporan yang diterima secara administrasi untuk mengidentifikasi laporan tersebut termasuk dalam kategori apa. Macam kategori substansi laporan pengaduan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat terlihat dari data laporan pelapor pada tahun 2011-2013 ke Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim berikut: (1) Kategori Penyimpangan

Prosedur sejumlah 26 laporan (43,33%), (2) Kategori Penundaan Berlarut sejumlah 19 laporan (31,67%), (3) Kategori Penyalahgunaan Wewenang sejumlah empat laporan (6,67%), (4) Kategori Tidak Memberi Pelayanan sejumlah tiga laporan (5%), (5) Kategori Permintaan Barang dan Jasa sejumlah dua laporan (3,33%), (6) Kategori Ketidakpatutan sejumlah dua laporan (3,33%), (7) Kategori Diskriminasi sejumlah dua laporan (3,33%), (8) Kategori Keberpihakan sejumlah satu laporan (1,67%), dan (9) Kategori Tidak Kompeten sejumlah satu laporan (1,67%).

Dari kesembilan jenis kategori laporan pengaduan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diterima Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim, permasalahan substansi laporan yang paling banyak terjadi adalah Kategori Penyimpangan Prosedur.

3. Penindaklanjutan Laporan yang Tercakup dalam Ruang Lingkup Kewenangan Ombudsman

Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman adalah butir ketiga tugas pokok Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim yang harus dijalankan setelah laporan pengaduan telah melalui proses penerimaan laporan dan telah melalui proses pemeriksaan substansi atas laporan yang telah diterima.

Hasil wawancara terhadap Pimpinan Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim menjelaskan bahwa Ombudsman wajib menindaklanjuti laporan pengaduan yang telah memenuhi proses penerimaan secara administratif dan telah diperiksa substansinya, sesuai ketentuan dalam Pasal 8 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008. Sesuai kewenangannya, Perwakilan Ombudsman RI melakukan penindaklanjutan laporan tersebut dalam bentuk melakukan pemeriksaan atau investigasi sesuai laporan yang diterima. Sebab dalam kewenangan ini, Perwakilan Ombudsman RI tidak memiliki kewenangan untuk menangkap seseorang atau instansi yang diduga melakukan pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kewenangan untuk menangkap pelaku maladministrasi atau menjatuhkan hukuman terhadap pelaku yang melakukan maladministrasi berada di tangan pihak Kepolisian RI dan pengadilan.

Dalam praktek proses penindaklanjutan laporan pengaduan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pihak masyarakat yang pernah melakukan laporan pengaduan menyatakan bahwa setelah Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim menerima laporan pengaduan, mereka merespon dengan baik dan menindaklanjuti laporan dengan bertindak sebagai mediator pada saat mempertemukan pelapor dengan instansi terlapor dalam rangka menemukan solusi atas permasalahan maladministrasi yang terjadi. Apabila hal tersebut tidak membuahkan hasil, maka laporan pengaduan memasuki tahapan selanjutnya untuk kemudian pihak terlapor akan diproses secara hukum melalui kerjasama dengan pihak kepolisian setempat.

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

Pelaksanaan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah butir tugas keempat dari Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim yang sekaligus merupakan langkah tambahan dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil wawancara para sumber data primer yang berasal dari pihak Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim menyatakan bahwa investigasi atas prakarsa sendiri atau berdasarkan inisiatif Ombudsman, dilakukan berdasarkan informasi yang diperoleh di luar laporan pengaduan yang disampaikan ke kantor, diantaranya ditemukan dari media massa, baik media cetak (koran, misalnya) maupun elektronik (televisi, misalnya) ataupun dari diskusi-diskusi yang terjadi di masyarakat. Dari informasi-informasi tersebut, Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim dapat berinisiatif untuk melakukan investigasi ke lapangan atas kasus dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh wilayah Kalimantan Timur. Investigasi yang dilakukan itupun di luar pengetahuan instansi penyelenggara pelayanan publik yang diduga melakukan maladministrasi. Untuk perihal

jumlah 19 empat laporan (%), (5) Kategori Ketidapatutan (3,33%), (8) Tidak Kompeten

ministrasi dalam Wilayah Kaltim, Penyimpangan

Kewenangan

an Ombudsman im yang harus oron dan telah

Wilayah Kaltim an yang telah ansinya, sesuai ewenangannya, dalam bentuk Sebab dalam tuk menangkap penyelenggaraan au menjatuhkan hihak Kepolisian

ministrasi dalam rukan laporan kaltim menerima laporan dengan i terlapor dalam di. Apabila hal an selanjutnya a dengan pihak

maladministrasi

ministrasi dalam Ombudsman RI an pengawasan

ak Perwakilan sa sendiri atau diperoleh di luar i media massa, un dari diskusi-an Ombudsman gan atas kasus eluruh wilayah huan instansi Untuk perihal

investigasi tanpa laporan terlebih dahulu dan Ombudsman tidak dapat ditangkap maupun diadili atas pelaksanaan tugasnya itu.

Pelaksanaan investigasi atas prakarsa sendiri oleh Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim merupakan bentuk pengawasan yang dilakukan dengan mengacu pada rencana, yaitu selaras dengan standar yang telah ditetapkan. Sebab pengawasan sebagaimana yang dikemukakan oleh Terry (dalam Fahmi, 2013) adalah proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, dan menilai pelaksanaan itu termasuk apabila perlu dilakukan perbaikan-perbaikan.

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

Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan atau perseorangan tentunya sangat membantu pelaksanaan tugas Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam penyelesaian kasus dan sosialisasi mengenai peran lembaga Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim.

Hasil wawancara terhadap para sumber data primer dari pihak Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim memberikan informasi bahwa koordinasi dan kerjasama yang dilakukan berfungsi untuk membantu Ombudsman dalam menjalankan tugasnya, dilandaskan pada dokumen MoU terhadap pihak kepolisian untuk perihal penangkapan pelaku maladministrasi. Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim juga menjalin kerjasama dan koordinasi dengan Komisi Penanggulangan Korupsi (KPK) apabila unsur pelanggaran yang ditemukan lebih dari sekedar pelanggaran administrasi, atau dengan kata lain telah mengandung unsur tindak pidana.

Kemudian untuk sosialisasi peran lembaga, Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim melakukan kerjasama dengan Pemerintah Daerah, media maupun dosen dan mahasiswa di lingkungan Lembaga Pendidikan Tinggi untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim pun menerima tugas-tugas turunan dari Ombudsman RI dalam rangka kerjasama dan koordinasi yang dibangun.

Dalam prakteknya, selama ini kerjasama dan koordinasi yang terjalin antara Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim dengan Pemerintah Daerah berupa pendampingan dalam pembuatan kebijakan sebagai telaah tertib administrasi. Untuk Pemerintah Provinsi Kaltim, Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim juga seringkali diminta melakukan pengawasan reguler maupun insidental atas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi. Hasilnya dipergunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan atas pelayanan publik yang bernilai kurang baik.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan pendapat Barnard (dalam Cahayani, 2003) yang mengatakan bahwa organisasi ada bila orang-orang berhubungan satu dengan yang lain, mau bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama, dimana dalam hal ini tujuan bersama ialah menciptakan pemerintahan yang bersih dan masyarakat mendapatkan haknya dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik. Maka dengan demikian keberlangsungan sebuah organisasi, termasuk Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim, bergantung pada hubungan kerjasama yang terjalin antara organisasi itu dengan lembaga maupun berbagai pihak lainnya.

Namun demikian, Bowo dan Andy (dalam Ibrahim, 2007) menekankan bahwa pelaksanaan kerjasama hanya dapat tercapai apabila diperoleh manfaat bersama bagi semua pihak yang terlibat di dalamnya. Apabila satu pihak dirugikan dalam proses kerjasama, maka kerjasama tidak lagi terpenuhi. Dalam upaya mencapai keuntungan atau manfaat bersama dari kerjasama, perlu komunikasi yang baik antara semua pihak dan pemahaman yang sama terhadap tujuan bersama. Sehingga hal tersebut perlu untuk terus berupaya dicapai oleh Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim dalam menjalin kerjasama dan koordinasi yang telah ada selama ini, maupun di masa depan.

E. Pembangunan Jaringan Kerja

Membangun jaringan kerja merupakan butir enam dari tugas Perwakilan Ombudsman

RI Wilayah Kaltim dalam rangka melakukan sosialisasi peran lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik ini.

Ombudsman merupakan lembaga baru dalam ketatanegaraan Republik Indonesia yang memiliki peran penting dalam menciptakan *good governance* sehingga membutuhkan jaringan kerja yang baik dengan lembaga-lembaga lainnya agar dapat melaksanakan tugasnya secara efektif. Ombudsman juga memiliki peran penting dalam mewujudkan perolehan hak bagi masyarakat atau warga negara untuk memperoleh pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Dalam prakteknya, Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim membangun jaringan kerja dengan Pemerintah Daerah, berbagai media dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Sebab sebagaimana yang dikemukakan oleh Malinowski (dalam Cahayani, 2003) organisasi merupakan suatu kelompok orang yang bersatu dalam tugas-tugas, terkait pada lingkungan tertentu, menggunakan alat teknologi dan patuh pada peraturan. Maka jaringan kerja sudah tentu merupakan kebutuhan organisasi untuk dapat mencapai tujuan organisasinya, demikian pula bagi Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim dalam melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

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

Mengawasi kinerja instansi penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya Ombudsman dalam mencegah maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam rangka melaksanakan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim berupaya melakukan penyampaian standar pelayanan publik sesuai yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik kepada instansi penyelenggara pelayanan publik di seluruh Kalimantan Timur. Namun demikian, beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan pemerintahan Kelurahan di wilayah Kota Balikpapan menyatakan sebelumnya tidak mengetahui keberadaan lembaga Perwakilan Ombudsman RI. Setelah terdapat laporan pengaduan dari masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan dan menjalani proses investigasi oleh Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim, barulah instansi tersebut mengetahui telah terdapat lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa sosialisasi Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim atas keberadaan lembaganya masih lemah, sebab sebagian instansi penyelenggara pelayanan publik yang berada di wilayah kota yang sama dengan dimana Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim ditempatkan, belum mengetahui keberadaan lembaga ini. Sementara wilayah Kabupaten dan Kota di seluruh Provinsi Kalimantan Timur berjumlah lebih banyak dengan masing-masing instansi penyelenggara pelayanan publik, belum lagi dengan Provinsi Kalimantan Utara yang hingga kini masih masuk dalam wilayah kewenangan kerja Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim.

Hasil wawancara terhadap para sumber data primer dari pihak Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim menyatakan masih belum maksimalnya pelaksanaan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai tugas butir ketujuh dan masih rendahnya tingkat sosialisasi mengenai lembaga Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim diakibatkan oleh sejumlah kendala. Diantaranya kurangnya dana operasional sebagai penunjang kinerja. Provinsi Kalimantan Timur dan Kalimantan Timur merupakan wilayah yang begitu luas, sementara jumlah SDM Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim hanya empat orang. Faktanya pada saat ini, Ombudsman RI memberikan distribusi dana yang sama besar untuk setiap kantor Perwakilan di daerah, padahal kondisi geografis wilayah dimana kantor Perwakilan ditempatkan berbeda satu sama lain. Kondisi wilayah geografis yang luas dengan topografis yang didominasi oleh banyaknya pegunungan dan daerah pedalaman, tentunya meminimalisir aksesibilitas lembaga Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim untuk dapat menjangkau seluruh wilayah yang menjadi kewenangannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim secara umum telah dilaksanakan sesuai tugas pokok dan fungsinya, dan telah sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Namun untuk pelaksanaan tugas pokok ketujuh, yaitu pelaksanaan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih belum optimal.
2. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Kaltim terkendala oleh distribusi dana yang kurang baik dan perlu lebih mempertimbangkan keadaan geografis kewilayahan, terbatasnya jumlah SDM pada Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim, kurangnya pengetahuan masyarakat maupun instansi pelayanan publik akan Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim akibat lemahnya sosialisasi mengenai keberadaan lembaga tersebut.

Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan dan temuan penelitian mengenai pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Kaltim, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim harus segera menyampaikan usulan kepada Ombudsman RI untuk memperoleh penambahan SDM untuk menghindari tumpang tindih kewenangan dan tanggungjawab. Struktur organisasi Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim seharusnya dilengkapi sesuai ketentuan Pasal 11 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, yaitu terdiri atas Ketua, Wakil Ketua, dan tujuh orang anggota/pegawai yang dibagi secara rata pada masing-masing bidang (Bidang Penyelesaian Laporan, Bidang Pencegahan dan Bidang Pengawasan).
2. Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim perlu lebih banyak melakukan sosialisasi mengenai keberadaannya sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dengan memanfaatkan penggunaan media massa, baik media cetak maupun media elektronik, dan menjalin kerjasama dengan pemerintah di seluruh wilayah kecamatan dan kelurahan.
3. Ombudsman RI hendaknya dapat mempertimbangkan pembagian dana untuk wilayah Kaltim diperbesar untuk pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, mengingat keadaan geografis Kaltim memakan biaya transportasi, disamping wilayah Kalimantan Utara masih menjadi wilayah kewenangan dari pengawasan yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kaltim.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahayani, Ati. 2003. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Grasindo.
- Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Kepemimpinan: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Handoko, T. Hani. 1999. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hatch, Mary Jo. 1997. *Organization Theory: Modern, Symbolic and Postmodern Perspectives*. New York: Oxford University Press.
- Ibrahim, Amin. 2007. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kast, Fremont E. dan James E. Rosenzweig. 2002. *Organisasi dan Manajemen 1*. Penerjemah: A. Hasyimi Ali. Edisi Keempat. Cetakan Kelima. Jakarta: Bumi Aksara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan. Jakarta.

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

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

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

Winardi, J. 2007. *Pemikiran Sistemik dalam Bidang Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: PT Rajawali Grafindo Persada.