

## **PENGAWASAN LEMBAGA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Muhammad Gilang Ramanov<sup>1</sup>, Ida Farida<sup>2</sup>**

gilangramanov09@gmail.com<sup>1</sup> ida.farida@ubl.ac.id<sup>2</sup>

<sup>[1][2]</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bandar Lampung

### **ABSTRACT**

The Ombudsman Institution is a supervisory agency for service public providers organized by state and government administrators in order to prevent and eliminate the abuse of authority of state and governance officials in Indonesia and in Lampung Province, especially in Bandar Lampung City. In supervising public services in Bandar Lampung City, researchers saw 175 public reports of alleged maladministration in 2021, namely 65 unresolved reports which resulted in the workload of the Lampung Province Representative Ombudsman Institution. So the problem of this research is: 1. How the supervision of the RI Ombudsman representative of Lampung Province in public services in Bandar Lampung City? 2. What are the biting and support factors was the Indonesian Ombudsman institution representing Lampung Province follows up on incoming reports on public services in Bandar Lampung City? This research is a descriptive qualitative method with a sociological juridical approach (socio-legal approach). The method is the interview method, and the documentation obtained is analyzed carefully. The results of field research show that the supervision of the RI Ombudsman Institution representing Lampung Province in overseeing public services in Bandar Lampung City has been running as regulated by the central government such as carrying out a form of supervision based on community reports and supervision on its own initiative from the Ombudsman. In addition, the Ombudsman Representative for Lampung Province conducted socialization with the people of Bandar Lampung City, built coordination, and collaboration between institutions and network development in the work area of Bandar Lampung City, this was done to prevent maladministration actions that were rife in Bandar Lampung City. The people of Bandar Lampung City indicated that the Ombudsman had carried out his duties as a supervisory agency even though there were people who were dissatisfied with the results of the Ombudsman's follow-up.

**Keywords:** Supervision; Ombudsman: Public Service

### **PENDAHULUAN**

Instansi yang memiliki hak untuk mengawas pelaksanaan layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah maupun oleh penyedia layanan lainnya seperti BUMN dan BUMD dan swasta yang memiliki kewajiban untuk melaksanakan pelayanan publik disebut Ombudsman, dana

yang digunakan berasal dari budget pendapat dan belanja negara atau anggaran pendapat daerah. Membentuk instansi Ombudsman di pelopori oleh presiden B.j. Habibie, yang selanjutnya di gantikan oleh K.H. Abdurahman Wahid. Di Indonesia peraturan yang mengatur tentang Ombudsman adalah peraturan

pemerintah tahun 2011 yang memuat hal susun, bentuk, dan cara kerja Ombudsman di daerah, satu peraturannya mengatakan tentang cara mencegah terjadi salah guna administrasi dalam melakukan pelayanan publik.

Meskipun Ombudsman RI memiliki kedudukan yang strategis dan telah dibentuk selama 19 tahun dalam ketatanegaraan Indonesia, ternyata Pada faktanya sangat banyak ketidaksesuaiannya peraturan dengan kenyataan yang terjadi saat proses pelayanan. Sepanjang tahun 2018 misalnya, Ombudsman RI telah memperoleh informasi dari berbagai pihak mengenai Salah guna administrasi yang pelakunya merupakan penyedia layanan publik itu sendiri. Hal tersebut dapat kita lihat pada laporan di bawah ini: Berdasarkan grafik substansi laporan diatas, kita dapat melihat bahwasanya persepsi tindakan maladministrasi di Indonesia pada tahun 2018 dalam berbagai bidang masih merajalela, khususnya dalam 5 sektor teratas yang masih sangat memilukan dari tahun ke tahun. Beberapa sektor tersebut diantaranya adalah pertanahan (1.014), kepolisian (792), kepegawaian (718), Pendidikan (664), dan kependudukan (325) Hal ini menunjukkan bahwa kesejahteraan masyarakat selaku penerima layanan sebagaimana yang dicita- citakan oleh UUD 1945 masih jauh dari kenyataan. Provinsi Lampung ialah provinsi yang memiliki tekad untuk menjadikan pemerintahan di lakukan dengan baik (*good governance*). Tentang wujud yang dasar di ciptakanlah Ombudsman tingkat nasional dan juga perwakilan daerah provinsi seperti provinsi Lampung, berdasarkan putusan kepala Ombudsman dan kemudian disetujui oleh anggota Ombudsman dalam rapat pleno.

Bentuk Ombudsman di ciptakan untuk mengatasi salah guna administrasi yang di lakukan oleh oknum tertentu. Selanjutnya wakil

Ombudsman Republik Indonesia pula memiliki fungsi lakukan cara mencegah jadinya salah guna administrasi daerah kerja, tapi faktanya Ombudsman Republik Indonesia yang di daerah provinsi meluncurkan laporan tahun 2019. Berdasarkan bulan Januari 2020, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung menyatakan pada masyarakat dengan pertemuan deklarasi terkait Kinerja 2019. Kepada tengahan Januari 2020, Ombudsman nasional yang mewakili Provinsi Lampung sudah sampaikan pada masyarakat lewat konferensi pers tentang pencapaian kerja tahun 2019. Yang contohnya mengenai langkah pemeriksaan aduan yang diadakan dari Ombudsman RI yang mewakili Provinsi Lampung. Melalui dokumen yang diluncurkan dari Ombudsman RI yang mewakili Provinsi Lampung, pada 2019 Ombudsman daerah terima 171 lapor. Yang asal jumlah berikut, cuma 110 lapor yang didata kelanjutan periksa oleh karena sudah lengkapi syarat formal dan materi. Berdasarkan jumlah

110 lapor yang lakukan pemeriksa dari Ombudsman nasional yang mewakili daerah Provinsi Lampung, layanan tempat agrari/pertanian 21 (19%), pendidik 16 (14%) dan pegawaian 16 (14%) jadi 3 lapor/aduan yang menjadi laporan terbanyak dilaporkan ke Ombudsman nasional perwakilan Provinsi Lampung. oleh sebab itu peneliti terdorong melakukan riset yang berjudul: “Pengawasan Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Bandar Lampung” Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan, peneliti rumuskan permasalahan seperti berikut: Bagaimana pengawasan lembaga Ombudsman RI perwakilan Provinsi Lampung untuk layanan publik di Kota Bandar Lampung? Dan apakah faktor

penghambat dan pendukung yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman RI perwakilan Provinsi Lampung untuk meninindak lanjuti aduan yang masuk mengenai pelayanan publik di Kota Lampung?

Untuk penelitian ini selanjutnya akan diharapkan mengembangkan ilmu administrasi publik dapat berkontribusi dan dapat bermanfaat teruntuk peninjauan ulang tugas pengawas Ombudsman Kota Bandar Lampung untuk tingkatkan standar layanan publik agar terus lebih baik di masa depan.

## TINJAUAN TEORI

Kegiatan mengawasi adalah cara untuk melihat berhasil atau tidak satu kebijakan, proses, atau perencanaan yang sedang dijalankan. Arti yang bisa dikatakan pada pengawas yaitu seluruh cara mengamati dilaksanakannya cara dasar operasi untuk jamin bahwa bagai event itu berjalan sesuai planning yang dibuat sebelumnya. Menurut Nurhayati (2015:19) Terselenggaranya pemerintah good dan clean adalah impian setiap masyarakat didaerah manapun. Hal itu yang jadi harapan masyarakat dalam selama ini mengenai hal dasar warganegara mereka kurang mendapatkan perhati dan akuan seperti yang seharusnya, meskipun tinggal di negara yang ber hukum Republik Indonesia. Pada dasarnya layanan yang diberikan untuk publik (pelayanan publik) serta penguatan hukum dianggap *fair* adalah 2 sudut pandang yang tidak bisa dipisah untuk *good governance*. *Good governance* bisa tercipta jika tampak kemauan yang energik (*political will*) pejabat pemerintah serta pejabat negara harus taat dengan Undang-Undang dan kepatutan. Selaras dengan perundangan Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal 7 aturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011

mengenai bentukan, Susunan, serta cara bekerja wakil Ombudsman nasional di Daerah mengatakan: Pada pelaksanaan kewajiban dan tanggung jawab seperti dalam Pasal 5 serta pasal 6, wakil Ombudsman berfungsi;

(a) Mengumpulkan terangan dalam bentuk perkataan dan/atau ditulis dari yang melapor, yang dilapor, atau oknum yang terkait tentang laporan yang dilakukan pada wakilan Ombudsman; (b) Diperiksa putusan, surat-surat, atau data lain yang terdapat pada yang melapor atau yang dilapor guna mengumpulkan titik terang suatu lapor; (c) Mengumpulkan fakta di lapangan dan/atau fotokopi data untuk keperluan dari organisasi yang mana saja guna periksaan lapor atau dari organisasi yang dilapor; (d). Memanggil yang melapor, yang dilapor, dan oknum lain mengenai yang berkaitan dengan laporan; (e) Mencari solusi atas laporan dengan mediasi dan konsiliasi berdasarkan request kedua belah pihak; (f) Mengatakan ide yang direkomendasikan pada Ombudsman tentang cara menyelesaikan kasus, yang berupa juga ide mengenai pembayaran atau penggantian atau peninjauan ulang pada bidang merasa rugi; (g) Guna menjaga pentingan masyarakat oleh karena itu akan diumumkan hasil yang di dapat, simpulan, dan juga usulan.

Layanan publik bagai langkah memenuhi inginan dan butuhnya publik tentang sepenyelenggarakan negara (daerah penyelenggaraan). Selanjutnya untuk membuat paham lebih lanjut tentang arti serta dasar layanan nasional, seterusnya akan dinilai dalam putusan Mentri tetapan Pegawai Pemerintah Kepmenpan Nomor 63 KEPMEN/PAN/17/2003 dikatakan yaitu: "layanan publik atau nasional adalah semua perlakuan layanan untuk pelaksanaan dari para

penyedia layanan publik untuk cara memenuhi keperluan seorang yang menerima layanan ataupun penyedia layanan berdasarkan ketentuan perundang-undangan". Secara garis besar peraturan untuk melaksanakan asas-asas ayanan nasional yang disebut bisa dijadikan dasar terhadap norma-norma yang sesuai untuk penggunaan sebagai upaya layanan nasional, dan juga untuk cara membatasi dan pengujian kesahan layanan publik, namun untuk tentunya didasarkan kepada Perundang-Undang No.

25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik serta Keputusan Menteri Pen dayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2009. Penyelenggaraan pelayanan publik kerap berupaya untuk senantiasa menjaga kualitas pelayanannya, namun tidak dapat dipungkiri kesalahan/maladministrasi dalam pemberian pelayanan masih tetap terjadi. Dalam hal ini, Penyalah gunaan administrasi bukan sekedar penyalahan untuk pengurusan proses pelayanan secara sedikit, tapi dalamnya termasuk berbagai tindakan para petinggi publik yang memberikan kesan perilaku korupsi.

## **METODE**

Dalam meneliti ini akan digunakan metode penelitian yang bersifat kualitatif, metode kualitatif itu merupakan jenis penelitian yang mana dalam proses penelitiannya manusia merupakan instrumen, atau objek yang sesuai dari situasi dan kondisi yang sewajarnya dan berhubungan pada proses kumpulan hasil yang pada dasarnya memiliki sifat kualitatif. Untuk penelitian kali ini peneliti melaksanakan penelitian di Ombudsman RI untuk Perwakilan Lampung.

Moleong (2007:6) mengatakan proses meneliti ini merupakan proses penelitian yang memakai method kualitatif deskriptif yang

menggunakan Yuridis Sosiologis (socio-legal approach). dalam proses meneliti ini, digunakan jenis data pokok, yang berasal dari sumber kuatan yang digolongkan menjadi berbagai asal data, yaitu asal data dari proses yang diteliti ini merupakan asal dari suatu data dapat dikumpulkan. asal data yang primer didapat dari proses di lapangan yakni suatu upaya mengumpulkan data yang memiliki sifat utama menggunakan cara turun secara langsung pada pion yang nantinya diteliti guna memperoleh informasi yang diperlukan melalui teknik interview dan penelitian langsung. Moleong (2007:159) menyatakan data kuder bagai pelengkap guna melengkapi dan memfinishkan data yang bersifat primer. Mengatakan terkecuali kata atau tindak bagai sumber yang utama, atau tambahan contohnya data dan lain sebagainya juga adalah sumber data. Informan penelitian yaitu: (1) Kepala Ombudsmann RI Perwakilan Provinsi Lampung, (2) Bagian Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Lampung, (3) Masyarakat 3 pelapor.

Untuk mendapatkan Informasi pada riset ini penulis memakai cara a). Wawancara. b). Pengumpulan data (tulisan-tulisan). c). Melakukan Observasi Terlibat. d). Documentation. Kemudian untuk melaksanakan analysis data penulis menerapkan teknik analysis deskriptif. Mengapa peneliti menggunakan Teknik analisis tersebut dikarenakan penelitian ini memiliki output untuk memaparkan Pengawasan yang dilaksanakan Lembaga Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Lampung untuk meningkatkan kualitas layanan Publik Di Kota Bandar Lampung, kemudian untuk melihat apakah memiliki teori-teori dengan fakta dilapangan sudah sesuai.

## ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Melakukan pemantauan mempunyai susunan dasar yang saling berkaitan. susunan dasar pemantauan meliputi artian, sasaran, bentuk, karakteristik, faktor dan lainnya. Suatu susunan mendasar daripada untuk pemantauan menurut Sule dan Saefullah (Surama, R. & Amalia, R., 2020: 55) mengatakan: Sistem Komperatif, Sistem Verifikatif, Sistem Inspeksi, Sistem Investigasi.

**Pengawasan Sistem Komperatif.** Sesuai dengan tugasnya Ombudsman nasional yang mewakili lampung dalam hal menjalankan tugasnya harus sesuai dengan keasistenan yang mana dalam hal penyelesaian laporan masyarakat dilakukan oleh keasistenan Pemeriksaan Laporan yang kemudian untuk pemilihannya merupakan delegasi dari Kepala/ Pimpinan. Hal ini berdasarkan hasil wawancara Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan :

*“jadi Ombudsman dalam menangani laporan masyarakat itu sudah diatur dalam UU No.37 tahun 2000 serta diturunkan saat ini peraturan Ombudsman No.26 tahun 2017 terkait tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian itu adalah metode pengawasan, ketika ada masyarakat yang merasa dirugikan atau tidak sesuai prosedur bisa melapor ke Ombudsman.Ombudsman berdasarkan undang-undang itu melakukan pemeriksaan sesuai dengan aturan yang berlaku itulah standar pengawa san yang dilakukan.”* (Hasil wawancarapada 25 Januari 2022)

Selanjutnya Peneliti mewawancarai Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi mengatakan bahwa :

*“selain membuat wujud supervisi sesuai informasi warga dan supervisi ide, bagian ombusdmn pula melaksanakan wujud inhibisi supaya tidak ada maladministrasi pelayanan publik di Kota Bandar Lampung yang berbentuk pengenalan, sistem, kolaborasi serta peningkatan jaringan pada tahun 2021” bentuk yang dilaksanakan Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dengan memantau pelayanan publik pada Kota Bandar Lampung dengan melaksanakan wujud inhibisi menggunakan cara sosialisasi, kolaborasi, serta*

*peningkatan jaringan. Maksud yang dilaksanakan Ombudsman terkait melaksanakan inhibisi merupakan supaya terlaksananya pelayanan publik yang unggul, jujur, serta efektif untuk mempertinggi ketentraman dan mewujudkan keselarasan pada pelayanan publik.”*(Hasil wawancara pada 31 Januari 2022)

Selanjutnya Peneliti mewawancarai masyarakat pelapor di Ombudsman perwakilan provinsi lampung mengatakan bahwa :

*“Saya sudah hidup bertahun-tahun di daerah lokasi panjang tapi tidak pernah merasakan bantuan sedangkan rumahnya saya saja itu ngontrak mas warga yang lain yang saya rasa mampu malah dapat bantuan dari pemerintah sumbangan berupa sembako sedangkan saya tidak pernah dapat bantuan dari pemerintah,saya sudah melapor ke pak RT tapi tidak ditanggapi. lalu Ombusman memberi arahan untuk melapor ke RT, Kelurahan, Kecamatan dan Ombudsman juga sangat membantu dalam dalam permasalahan yang sedang saya hadapi berkat lembaga Ombudsman akhirnya nama saya tercantum dalam menerima bantuan dari pemerintah ,saya berterimakasih berkat Laporan saya ajukan ke Ombudsman dapet titik terang.”* (Hasil wawancara pada 19 februari 2022).

Berdasarkan keterangan di atas laporan yang disampaikan rakyat membuktikan pelayanan publik pada Kota Bandar Lampung, tengah terbilang jauh dari yang diinginkan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang baik, Tempo waktu yang terus menerus di janjikan kepada warga menunjukan bahwa tidak kompeten melaksanakan kewajiban.

**Pengawasan Sistem Verifikatif.** Verifikatif dalam pengawasan sangat berperan penting karena dapat di gunakan dalam mengembangkan dari hasil laporan pelaksanaan atas laporan ada datang ke lembaga Ombudsman RI perwakilan Provinsi Lampung. Selain itu verifikatif bertujuan untuk mengambil keputusan dalam tindakan perbaikan atau penyempuraan hasil pelaksanaan.Untuk melihat hal itu kita meminta keterangan dari berbagai pihak dari lembaga terkait yaitu forum

Ombudsman RI perwakilan daerah Lampung. berdasarkan hasil wawancara Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan:

*“Saya kira banyak manfaat dari koordinasi, yang pertama adalah untuk memudahkan Ombudsman dalam penyelesaian laporan yang disampaikan oleh masyarakat. Kedua, membantu kita dalam melakukan pencegahan, misalnya pencegahan terjadinya pelayanan publik yang buruk maupun pencegahan maladministrasi. Jadi dengan adanya komunikasi intensif yang kita bangun bersama. Selain itu, manfaat dari adanya koordinasi adalah agar proses penyelesaian laporan yang disampaikan oleh masyarakat bisa kita selesaikan dengan mudah. Intinya saya kira dengan intensifnya komunikasi kita dengan mereka akan memudahkan kita bekerja.”* (Hasil wawancara pada 25 Januari 2022)

Hal serupa juga dinyatakan oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi:

*“Koordinasi itu mempermudah kinerja Ombudsman dalam rangka percepatan penyelesaian laporan. Misalnya kalau ada laporan dari masyarakat yang masuk ke Ombudsman terkait pelayanan agraria/pertanahan, pendidikan dan kepegawaian, kita tidak perlu lagi menunggu lama karena bisa langsung mengklarifikasi kepada kepala Instansi/Lembaga yang bersangkutan. Tujuannya supaya lebih cepat menyelesaikan laporan dari masyarakat. Yang kedua, supaya mereka memiliki semacam ikatan, sehingga ketika sering dilaporkan ke Ombudsman mereka langsung berbenah. Intinya koordinasi punya banyak makna, bisa mempererat hubungan, bisa membantu kita dalam penyelesaian laporan, bisa juga membantu mereka.”* (Hasil wawancara pada 31 Januari 2022)

*“pada kelanjutan laporan rakyat ombudsmn pertama-tama melihat keseluruhan kualifikasi formil serta materiil yang diberikan pelapor pada Ombudsman kemudian menanyakan penjelasan secara tertulis, serta pernyataan yang akan terjadi penindakan laporan pada pelapor. apabila tak ada maladministrasi atau laporan eksklusif akan ditangani sang terlapor maka Ombudsman bisa memberikan letter pada pelapor buat mengclose laporan Bila terdapat maladministrasi Ombudsman bisa memberikan masukan pemugaran dan rekomend pada terlapor serta untuk keperluan awam, konklusi diberitakan ke banyak sekali sosial media elektronika serta ombudsmn membuat closing laporan melalui*

*informasi program”.* (Hasil wawancara pada 31 Januari 2022)

Berdasarkan keterangan diatas, dapat diketahui bahwa pada dasarnya koordinasi Ombudsman RI perwakilan Daerah Lampung pada menjalankan fungsi supervisi penyelenggaraan pelayanan publik memiliki peranan penting untuk mempermudah Ombudsman dalam menyelesaikan laporan maladministrasi yang disampaikan oleh masyarakat. Sebagaimana dipengaruhi pada prosedur pengerjaan laporan, bahwa laporan rakyat bisa dikatakan terselesaikan dalam pertengahan. Dalam laporan atau pengaduan rakyat yang telah dikatakan terselesaikan, dilakukannya closing pengaduan menggunakan prosedur Keputusan koordinator Ombudsmann Republik Indonesia perihal Tata cara Pengclosingan laporan/Pengaduan rakyat serta norma Pemeriksaan Laporan/ Pengaduan warga sang Ombudsman Republik Indonesia serta Perwakilan Ombudsman di wilayah.

**Pengawasan Sistem Pemeriksaan.** Pemeriksaan yang dikatakan untuk mengecek kebenaran dari hasil laporan. Ispektif dalam pengawasan sangat berperan penting karena dapat di gunakan untuk mengecek kebenaran atas laporan yang masuk ke forum Ombudsman RI perwakilan Provinsi Lampung. Ombudsman RI umumnya akan menolak laporan pada beberapa hal: (1) Pelapor belum pernah memberikan keberatan tadi baik secara tertulis di pihak yang dilaporkan, (2) Substansi laporan sedang serta sudah sebagai objek investigasi pengadilan serta, (3) Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman Republik Indonesia.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan kepala bagian Pencegahan Maladministrasi *“Dalam melaporkan kasus tertentu, sebelum menyampaikan ke Ombudsman, masyarakat harus melapor dulu ke*

atasan instansi tertentu yang terkait. Kalau misalnya tidak ada respon, dia harus melaporkan keatasannya lagi. Kalau tidak ada juga, baru bisa ke Ombudsman.” (Hasil wawancara pada 31 Januari 2022)

Selanjutnya Peneliti mewawancarai Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan:

“Kalau untuk penanganan kasus, koordinasi yang kita lakukan biasanya dengan atasan terlapor masyarakat. Kita ada semacam komitmen secara lisan kepada Instansi untuk menyampaikan kepada bawahannya supaya bekerja dengan bagus. Hal itu dilakukan karena yang biasanya melakukan maladministrasi itu kan bawahannya, jadi perlu kita laporkan kepada atasannya. Pertimbangannya, kalau kita yang turun harus menunggu lagi karena melalui proses pemanggilan pihak terkait atau berkunjung. Sedangkan mereka (atasan) bisa cepat, karena mereka bisa via telephone saja.” (Hasil wawancara pada 25 Januari 2022)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap masyarakat pelapor di Ombudsman perwakilan provinsi lampung mengatakan bahwa;

“saya tahu lembaga Ombudsman itu dari kawan saya kuliah kebetulan tuh di tempat saya kerja itu dana BOS ini belum turun sudah berapa tahun Nah kawan saya menyarankan lapor aja ke lembaga Ombudsman ,saya buat laporan ke lembaga Ombudsman disana tanpa dipungut biaya sedikitpun ,dalam proses sedikit terhambat karena pandemi tapi laporan nya tetep berjalan ,kasus nya belum selesai tapi mas masih dalam proses penyelesaian terhadap lembaga terkait ,klo saran saya si lebih di percepat karena proses nya 14 hari menunggu jawaban dari lembaga terkait kan saya juga punya kesibukan ini itu jadi sedikit terhambat ,lembaga Ombudsman sangat membantu sekali dalam penyelesaian kasus ini semoga pelayanan semakin baik lagi sebagai yang mengawasi pelayanan publik” (Hasil wawancara pada 19 februari 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan penting bagi pelapor untuk melakukan penyampaian rasa keberatan dari mulut atau tulisan terlebih dahulu kepada orang/instansi negara yang menjadi terlapor. Apabila tidak mendapat penyelesaian

sebagaimana mestinya, maka disaat itulah masyarakat boleh melaporkannya kepada Ombudsman. buat membentuk suatu laporan sebagai lebih kentara duduk persoalannya, sebagai akibatnya simpel dimengerti sang pihak terlapor bahkan pelapor sendiri. penjelasan asal pejabat publik sangat dibutuhkan pada upaya melakukan analisis mendalam, menyeluruh serta objektif, dan alur pengaduan/penyampaian laporan dugaan maladministrasi kepada Ombudsman RI perwakilan Provinsi Lampung terkadang dipandang kaku.

**Pengawasan Sistem Investigasi.** Investigasi dalam pengawasan adalah faktor yang menentukan keberhasilan dalam pelaksanaan pekerjaan karena investigasi lebih menjadikan utama kepada pelaksanaan tahap selidik atau penelitian yang *more deep* untuk permasalahan yang sedang di hadapi forum Ombudsman nsional perwakilan daerah Lampung yang bersifat negatif. pemeriksaan adalah tahapan yang sangat krusial dilaksanakan Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung pada penindaklanjutan masalah- masalah perkiraan maladministrasi, baik yang terlaporkan oleh rakyat dan ide sendiri asal Ombudsman. pemeriksaan dilaksanakan untuk menggali serta menimbun isu yang utuh, selaras serta objektif yang nantinya dibuat data untuk pembuatan langkah tinjauan selanjutnya:

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan kepala bagian Pencegahan Maladministrasi

“pemeriksaan lakukan untuk melakukan tindak lanjut dari pengajuan agar data yang mendukung lengkap dan mencari fakta yang bermasalah dalam ketidaksesuaian pelayanan yang dilakukan pada forum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan daerah Lampung. Menurut pemeriksaan di tahun 2021 ombudsmn sudah melaksanakan perencanaan dalam bermacam isi di Kota Bandar Lampung.” (Hasil wawancarapada 25 Januari 2022)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan :

*“pemeriksaan atas prakarsa sendiri baru mampu dilaksanakan di perkara akbar yang berdampak luas bagi warga serta mengharuskan diadakannya perubahan sistem. misalnya, dari data yang ita lihat dan pada saat kita teruan langsung kelapaan ada hal yang jajal dari situ kita biasa nya melakukan prakarsa sendiri. Kami jadi tidak usah tunggu masyarakat melapor.”*(Hasil wawancara pada 31 Januari 2022)

Dapat kita ambil kesimpulan diatas untuk melaksanakan pemeriksaan mendalam mengenai masalah sendiri ini tidak diatur atau dijadwalkan Laporan itu bisa jadi valid dan juga tidak valid. Maka dari itu diperlukan penelitian yang lebih mendasar agar menemukan dugaan sementara dari permasalahan tersebut. Supaya didapatkan jawab yang valid dan maka dikumpulkan data, proses analisis atau olah data tapi bila ada kejadian yang harus disediakannya sistem yang baru maka akan dilakukan pemeriksaan dengan prosedur berbeda sendiri.

**Faktor penghambat pada pengawasan** yaitu: (a) Anggaran Ombudsman itu kecil, sementara dituntut untuk mengawasi Provinsi Lampung yang kita atau terdapat 15 kabupaten dan 2 kota, (b) Sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki lembaga Ombudsman Lampung sangat terbatas itu yang membuat dalam proses pengawasan menjadi kurang efektif, (c) Sebenarnya tidak semua pihak menginginkan perubahan. Ada saja oknum yang ingin mempertahankan kedudukannya, karena pasti ada keuntungan yang didapatnya dari situ. Sebab kalau dirubah, akan ada yang hilang.

**Faktor Pendukung dalam pengawasan** yaitu : (a) Faktor perseorangan diamati dari kestabilan, kemampuan asisten dan kemauan dari pada para tim yang ada membuat pelaksanaan pengawasan menjadi lebih baik dalam melakukan pengawasan penyelesaian lapor. Didasarkan dari *output* penelitian, kepastian

dalam faktor perseorangan dapat mendukung kerja Ombudsman RI daerah Lampung, (b) Kelompok pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sudah dilakukan dengan sebaik, serta bisa menjadi dukungan kerja Ombudsman RI yang mewakili Daerah dalam menyelesaikan aduan rakyat, dianalisis dari koordinasi, dan faktor pendukung yang diajukan pendamping kepada asisten lainnya.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hal penelitian yang lakukan tindakan supervisi Ombudsman Republik Indonesia wakil daerah Lampung dalam pengawasan layanan publik pada kota bandar Lampung mempunyai 2 bentuk yaitu supervisi sesuai laporan/ pengaduan rakyat serta supervisi ide Ombudsman itu sendiri. pada melaksanakan kiprahnya menjadi forum supervisi external forum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung melaksanakan wujud pencegahan terciptanya maladministrasi pada Kota Bandar Lampung menggunakan teknik pengenalan, sistem, kolaborasi serta peningkatan jaringan. goals Ombudsman dalam melaksanakan wujud pencegahan adalah untuk menciptakan pelayanan publik di Kota Bandar Lampung yang unggul, jujur dan efektif untuk memajukan ketentraman dan terciptanya keadilan dalam pelayanan publik. akibat laporan tindak lanjut berasal Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung berdasarkan rakyat Kota Bandar Lampung membagikan bahwa forum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sudah melaksanakan kewajibannya menjadi forum supervisi pelayanan publik pada Kota Bandar Lampung. Hal ini ditunjukkan menggunakan adanya warga yang puas menggunakan tindak lanjut Ombudsman meskipun rakyat belum puas

dengan tindak lanjut Ombudsman yang belum menindaklanjuti laporan tadi. berasal empat aspek yang sebagai acuan buat melihat bagaimana supervisi forum Ombudsman perwakilan provinsi Lampung berlangsung, yaitu aspek kooperatif, aspek verifikasi, aspek investigasi serta aspek investigatif semuanya baik dan sinkron dengan kebijakan yang berlaku.

Faktor yang mendukung dan penghambat yang ditemui dalam melakukan penelitian ini terselenggara ialah sebagai dibawah ini: Faktor Pendukung: (a) kemampuan personil lembaga Ombudsman RI perwakilan provinsi Lampung sangat kompeten di bidang sehingga dapat lebih memperlancar segala tugas yang harus dileasakan, (b)Tim dari Ombusman RI perwakilan Provinsi Lampung berjalan dengan baik dan dapat berkoordinasi dari asisten kepada asisten yang lain. Faktor penghambat: (a) Anggaran Ombusman RI perwakilan Provinsi Lampung sangatlah kecil, (b) Sumber daya manusia (SDM) yang di miliki Ombusman RI perwakilan Provinsi Lampung belum sangat terbatas dan belum efektif.

## REFERENSI

- Fahmi, Irham. (2012). Manajemen Kepemimpinan. CV Alfabeta. Bandung
- Hasibuan, Malayu S.P. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Handyaningrat, Soewono, (1996). Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional, Jakarta: Gunung Agung.
- Kurniawan, Luthfi dan Lutfi, Mustafa. (2017). Hukum dan Kebijakan Publik.
- Moleong, Lexy J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja.
- Nafarin, M. (2007). Penganggaran Perusahaan Edisi. Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah
- Sarwoto. (2001).Teori Tehnik Pengawasan Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Simbolon, Maringan Masry. (2004). Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sinaga,Yustari, (2019). Koordinasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara sebagai State Auxiliary Organ dalam Pengawasan Pelayanan Pendidikan di Sumatera Utara . Skripsi.Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: ALFABETA, Surama, R., & Amalia, R. (2020). Pengawasan pemerintahan. Bandung: cendekia press.
- Thamrin, Abdullah. (2013) Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Winardi, J. (2015). Manajemen Perubahan (Management of Change).Jakarta: Kencana Prenada Media Group.