

## RESPONSIVITAS OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI

### RESPONSIVENESS OF THE OMBUDSMAN RI REPRESENTATIVE OFFICE OF SOUTH KALIMANTAN PROVINCE IN HANDLING REPORTS OF MALADMINISTRATION

Supiya Mawaddah<sup>1\*</sup>

Fakhsiannor<sup>2</sup>

Sitna Hajar Malawat<sup>3</sup>

<sup>1</sup>FISIP, Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Indonesia

<sup>2</sup>FISIP, Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Indonesia

<sup>3</sup>FISIP, Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Indonesia

\*email:  
supiyamawaddah@gmail.com

#### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menangani laporan maladministrasi serta mengetahui faktor yang menjadi kendala dalam menangani laporan maladministrasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan wawancara bersama 2 orang pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dan 3 orang pelapor, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sangat responsif dalam menangani laporan maladministrasi, berdasarkan analisis enam indikator dari Zeithaml dkk (dalam Rasdiana & Ramadani, 2021:255-256) menunjukkan bahwa kemampuan merespon masyarakat (petugas yang ramah, responsif, dan komunikatif), kecepatan melayani (mayoritas laporan diselesaikan dengan cepat sesuai SOP), ketepatan melayani (pelaporan memenuhi harapan dan prosedur yang telah ditetapkan), kecermatan melayani (verifikasi laporan dilakukan dengan cermat), ketepatan waktu pelayanan (mayoritas laporan diselesaikan tepat waktu), dan kemampuan menanggapi keluhan (responsif terhadap keluhan pelapor). Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang dihadapi oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia (SDM), anggaran, resistensi dari beberapa instansi, serta kendala dalam Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL).

#### Kata Kunci:

Responsivitas 1  
Ombudsman 2  
Maladministrasi 3  
Dst

#### Keywords:

Responsiveness 1  
Ombudsman 2  
Maladministration 3  
Etc

#### Abstract

The aim of this research is to determine the responsiveness of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative for South Kalimantan Province in handling reports of maladministration and to identify the factors that hinder the handling of these reports. The research method employs a qualitative approach with descriptive research type. Data was collected through interviews with 2 staff members of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative for South Kalimantan Province and 3 reporters, observations, and documentation. The results show that the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative for South Kalimantan Province is very responsive in handling reports of maladministration. Based on the analysis of six indicators from Zeithaml et al. (in Rasdiana & Ramadani, 2021:255-256), which show: Ability to Respond to the Public (friendly, responsive, and communicative staff), speed of service (most reports are resolved quickly according to the SOP), accuracy of service (reports meet the expectations and procedures set), thoroughness of service (report verification is conducted meticulously), timeliness of service (most reports are resolved on time), and responsiveness to complaints (responsive to complainants' issues). However, this research also identifies several challenges faced by the Ombudsman Representative Office in South Kalimantan Province, including limitations in human resources (HR), budget constraints, resistance from some institutions, and issues with the Complaint Resolution Management Information System (SIMPeL).



©2025 The Authors. Published by Institute for Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi bagian penting dalam kehidupan manusia mulai dari dalam kandungan hingga akhir hayat, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur bahwa pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, termasuk pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa

Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2019:148), pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun tidak selalu berujung pada produk fisik. Selanjutnya menurut Kurniawan (dalam Hadiwijoyo & Anisa, 2021:61), pelayanan publik ialah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang diterapkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan, tetapi juga tentang memberikan nilai tambah dalam meningkatkan kualitas hidup kepada masyarakat, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap institusi yang memberikan pelayanan.

Berdasarkan Kepmen PAN No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan, terdapat tiga jenis pelayanan yang diberikan oleh instansi serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Jenis-jenis pelayanan tersebut meliputi pelayanan administratif mencakup pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dan pembuatan dokumen seperti sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lain. Pelayanan barang meliputi penyediaan dan pengolahan bahan fisik, termasuk distribusi dan pengirimannya kepada konsumen langsung, seperti pelayanan listrik, air bersih dan telepon. Sedangkan pelayanan jasa melibatkan kegiatan yang memanfaatkan sarana, prasarana, serta penunjangnya. Contoh pelayanan jasa meliputi layanan angkutan darat, laut dan udara; layanan kesehatan; perbankan; layanan pos; dan layanan pemadam kebakaran.

Negara bertanggung jawab untuk memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, termasuk pemenuhan kebutuhan dasar dan hak sipil warga negara terhadap pelayanan administratif, barang, dan jasa. Responsivitas menjadi kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik, responsivitas yaitu kemampuan instansi atau lembaga untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas layanan, dan merancang program yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan publik, tingkat respons yang diberikan kepada pelanggan dapat mencerminkan kualitas kinerja dari penyedia layanan (Adiguna dkk, 2024:15). Menurut Zeithaml dkk (dalam Pasolong, 2019:155), menjelaskan bahwa responsivitas ialah sebagai kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Berdasarkan pengertian responsivitas tersebut sehingga dapat diartikan responsivitas ialah mencakup kesanggupan untuk memberikan bantuan dan menyediakan pelayanan dengan cepat, tepat, dan tanggap terhadap keinginan konsumen.

Salah satu langkah yang diambil oleh pemerintah dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah memperkuat pengawasan melalui pembentukan lembaga pengawas eksternal, salah satunya yaitu lembaga Ombudsman RI. Ombudsman RI didirikan pada 10 Maret 2000 berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) No. 44 Tahun 2000, yang membentuk Komisi Ombudsman Nasional. Keberadaan dan fungsi Ombudsman RI semakin diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang dananya bersumber dari APBN atau APBD.

Maladministrasi, sebagaimana didefinisikan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI merujuk pada perilaku atau tindakan melanggar hukum, melampaui kewenangan, menggunakan kewenangan untuk tujuan selain yang seharusnya. Hal ini termasuk kelalaian atau pengabaian terhadap kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Tindakan ini dapat menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun immateriil bagi masyarakat dan perseorangan.

Berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 48 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, terdapat sepuluh bentuk maladministrasi yakni; penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang/jasa, penyimpangan prosedur, berperilaku tidak patut, berpihak, konflik kepentingan, dan diskriminasi. Untuk menangani kasus-kasus maladministrasi, Ombudsman memiliki kewenangan untuk mendirikan perwakilan di berbagai provinsi dan/atau kabupaten/kota, sesuai dengan Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Salah satu contohnya adalah Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, yang bertugas untuk menerima, memeriksa, dan menyelesaikan laporan masyarakat mengenai maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah tersebut.

Beberapa tahun terakhir Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan menerima sejumlah laporan terkait dugaan maladministrasi dari masyarakat. Data penerimaan dan penutupan laporan dugaan maladministrasi yang di terima Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2021-2023 tercantum pada Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1 Data Penerimaan Dan Penutupan Laporan Dugaan Maladministrasi Tahun 2021-2023**

Tahun	Laporan Masuk	Jumlah Penutupan Laporan		Pemeriksaan	Jumlah Dalam Proses Pemeriksaan
		Jenis Penutupan Laporan Di PVL			
		Tidak Memenuhi Syarat Formil	Tidak Memenuhi Syarat Materiil		
2021	198	-	-	194	4
2022	257	9	12	235	1
2023	235	4	4	209	18

Sumber : Arsip Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan (2024).

Berdasarkan data dalam tabel 1.1, terlihat adanya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka dan kemampuan untuk melaporkan maladministrasi. Hal ini tercermin dari meningkatnya jumlah laporan yang diterima oleh Ombudsman dari tahun ke tahun. Namun, dengan peningkatan jumlah laporan, Ombudsman menghadapi tantangan baru dalam menangani setiap laporan dengan responsif dan efisien.

Pada tahun 2021, terdapat 198 laporan terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Dari jumlah tersebut, 194 laporan berhasil diselesaikan, sementara hanya 4 laporan yang masih dalam proses penyelesaian. Pada tahun 2022, terjadi peningkatan jumlah laporan menjadi 257. Dari total laporan ini, 21 di antaranya ditutup pada tahap PVL karena tidak memenuhi syarat formil dan materiil dan hanya 1 laporan yang masih dalam proses. Selanjutnya tahun 2023, meskipun jumlah laporan berkurang menjadi 235, terdapat 8 laporan yang ditutup pada tahap PVL dan 18 laporan masih dalam proses penyelesaian.

Adanya laporan yang masih dalam proses, terutama yang berasal dari tahun-tahun sebelumnya, menunjukkan bahwa beberapa laporan memerlukan waktu lebih lama untuk ditangani, ini bisa disebabkan oleh waktu pelaporan yang berada di akhir tahun serta tingkat kompleksitas laporan dugaan maladministrasi. Responsivitas Ombudsman dalam menangani laporan-laporan ini menuntut proses penyelidikan yang lebih mendalam dan waktu yang lebih lama untuk memastikan keadilan dan kebenaran dalam penyelesaian setiap laporan. Penelitian yang dilakukan oleh Januar Bil Huda, mengenai Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung pada tahun 2021 menemukan beberapa kendala dalam penyelesaian laporan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana, dampak pandemi covid-19, serta kurangnya komitmen pihak terlapor. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menangani laporan maladministrasi serta untuk mengetahui faktor yang menjadi kendala dalam menangani laporan maladministrasi.

Untuk melihat sejauh mana kemampuan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menangani laporan yang masuk atas dugaan maladministrasi, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan Dalam Menangani Laporan Maladministrasi”**.

## METODOLOGI

### 1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif adalah suatu penelitian yang bersifat analisis dalam kondisi alamiah atau natural (Sugiyono, 2021:8). Dengan metode ini peneliti bermaksud agar mengetahui secara mendalam bagaimana responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menangani laporan maladministrasi.

### 2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2021:7), menjelaskan bahwa deskriptif merujuk pada jenis data yang terdiri dari kata-kata atau gambar, dengan penekanan lebih pada deskripsi daripada angka. Pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif digunakan oleh peneliti untuk menggambarkan dan menganalisis data yang terkumpul, guna memperoleh gambaran menyeluruh serta penjelasan tentang responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menangani laporan maladministrasi.

### 3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, yang beralamat di Jl. Let. Jend. S. Parman No. 57, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, 70116.

### 4. Sumber Data

Sumber data dalam jenis penelitian ini terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer ialah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data, dan data sekunder ialah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2021:104). Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara dari narasumber. Adapun narasumber yang dimaksud ialah terdiri dari (Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan 1 orang, Keasistenan Pemeriksaan Laporan (Riksa) Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan 1 orang, serta Pelapor yang melapor ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan 3 orang. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen termasuk peraturan perundang-undangan, arsip yang tersedia di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan, dan lain-lain.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan dalam kondisi alamiah, menggunakan sumber data primer. Teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan, wawancara mendalam, serta dokumentasi (Sugiyono, 2021:105).

##### a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengamati suatu proses guna memperoleh fakta, bekerja berdasarkan data yang ada, dan memahami fenomena yang diteliti untuk mendapatkan suatu informasi yang diperlukan dalam melanjutkan penelitian (Sugiyono, 2021:106). Observasi ini, melibatkan pengumpulan data melalui pencatatan oleh peneliti terhadap objek yang dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa.

##### b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2021:114), wawancara ialah percakapan antara dua orang atau lebih untuk memperoleh informasi. Dengan wawancara peneliti dapat mengetahui secara mendalam dengan bertanya kepada beberapa informan, seperti stakeholder yang dianggap mengetahui mengenai objek penelitian serta masalah yang diangkat sebagai sumber data.

##### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode dengan melakukan pengumpulan data berupa dokumen-dokumen yang relevan untuk diteliti. Dokumen ini bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2021:124). Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mencari, mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen seperti buku-buku, peraturan-peraturan, majalah, catatan harian, internet yang diperlukan untuk melengkapi data, dan lain sebagainya yang dapat menunjang dan relevan dengan permasalahan yang diteliti.

#### 6. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik analisis kualitatif dengan model analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2021:132-133). Proses analisis data terdiri dari empat langkah: pertama, pengumpulan data (*Data Collection*); kedua, reduksi data (*Data Reduction*); ketiga, penyajian data (*Data Display*); dan keempat, penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*). Adapun proses analisis data yakni :

##### a. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2021:134), dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, atau gabungan dari ketiganya yang dikenal sebagai triangulasi. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2024, tetapi analisis data mencakup perbandingan penyelesaian laporan dari tahun 2021, 2022, dan 2023 untuk memahami responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menangani laporan maladministrasi.

Pada tahap awal, peneliti melakukan penjelajahan umum terhadap situasi sosial atau objek, mencatat segala sesuatu yang diamati dan didengar untuk mengumpulkan data yang banyak dan beragam, wawancara mendalam dilakukan bersama 2 orang pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dan 3 orang pelapor yang mengajukan laporan maladministrasi. Dokumentasi yang dikumpulkan berupa laporan tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan, serta dokumen pendukung lainnya.

##### b. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal inti informasi yang paling relevan dengan fokus penelitian, yaitu responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menangani laporan maladministrasi. Data yang diperoleh akan disaring dan dirangkum secara teliti dan rinci, sehingga hanya informasi yang penting dan relevan yang dipertahankan. Reduksi data ini memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam proses pengumpulan data berikutnya serta pencarian data saat diperlukan (Sugiyono, 2021:135).

##### c. Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2021:138), penyajian data bertujuan untuk mempermudah pemahaman tentang situasi yang terjadi, serta membantu dalam merencanakan langkah-langkah selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Dalam penyajian data hasil reduksi data akan disajikan dalam bentuk naratif yang singkat dan jelas. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap data yang telah terkumpul, sehingga memudahkan pembaca untuk memahami inti dari penelitian tersebut.

##### d. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bisa bersifat sementara dan akan menjadi kredibel saat didukung oleh bukti-bukti yang valid (Sugiyono, 2021:141). Dalam penelitian ini, kesimpulan difokuskan pada bagaimana responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menangani laporan maladministrasi serta faktor-faktor yang menjadi kendala dalam menangani laporan maladministrasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menangani laporan maladministrasi

Berdasarkan dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menangani laporan maladministrasi, maka peneliti menggunakan indikator Responsivitas menurut Zeithaml dkk (dalam Rasdiana & Ramadani, 2021:255-256), yang terdiri dari Kemampuan Merespon Masyarakat, Kecepatan Melayani, Ketepatan Melayani, Kecermatan Melayani, Ketepatan Waktu Pelayanan, dan Kemampuan Menanggapi Keluhan.

#### a. Indikator Kemampuan Merespon Masyarakat

Menurut Rahmayanty (dalam Putri, 2021:47), kemampuan merespon masyarakat memerlukan pemahaman bahwa setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda. Oleh karena itu, petugas pelayanan harus mengetahui cara berinteraksi dengan baik dan hangat. Komunikasi yang baik juga membantu menyampaikan informasi sesuai tujuan, serta mewujudkan pelayanan prima.

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa petugas memiliki tingkat responsivitas yang baik dalam menangani laporan maladministrasi. Petugas Ombudsman menunjukkan sikap yang ramah, responsif, dan komunikatif, serta mengikuti SOP yang telah ditetapkan untuk memastikan pelayanan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat. Ketika terdapat kendala seperti kelengkapan dokumen dari pelapor, petugas tetap menunjukkan upaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang prima. Ini menunjukkan bahwa petugas memiliki pemahaman yang baik dalam berinteraksi dengan pelapor.

#### b. Indikator Kecepatan Melayani

Pelayanan cepat meliputi kesigapan, ketulusan dan penyelesaian dengan cepat tanpa menunda-nunda waktu dalam melayani masyarakat. Menurut Tangkilisan (dalam Herdini & Widiyarta, 2020:5), responsivitas berarti berkaitan dengan kecepatan tanggapan petugas terhadap kebutuhan masyarakat yang memerlukan layanan. Jika kecepatan tanggapan petugas tidak optimal, masyarakat akan memiliki persepsi negatif terhadap keterlambatan, yang berakibat membuat mereka enggan berurusan dengan birokrasi publik. Akibatnya, birokrasi publik akan kesulitan merealisasikan visi dan misinya dalam mewujudkan layanan yang baik.

Berdasarkan data dari Arsip Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan (2024), tingkat penyelesaian laporan dari tahun 2021 hingga 2023 dapat dilihat berikut:

**Tabel 1.2 Status Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahun 2021**

Status Laporan	Jumlah	Persentase
Laporan ditutup	194	97,98 %
Masih Proses	4	02,02 %
Total Laporan	198	100 %

Sumber : Arsip Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan (2024)

**Tabel 1.3 Status Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahun 2022**

Status Laporan	Jumlah	Persentase
Laporan ditutup	235	99,58 %
Masih Proses	1	0,42 %
Total Laporan	236	100 %

Sumber : Arsip Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan (2024)

**Tabel 1.4 Status Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahun 2023**

Status Laporan	Jumlah	Persentase
Laporan ditutup	209	92,07 %
Masih Proses	18	7,93 %
Total Laporan	227	100 %

Sumber : Arsip Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan (2024)

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan menunjukkan tingkat responsif yang cukup tinggi dalam menyelesaikan laporan masyarakat. Tingkat penyelesaian laporan sebesar 97,98% pada tahun 2021, meningkat menjadi 99,58% pada tahun 2022, namun mengalami sedikit penurunan pada tahun 2023 menjadi 92,07%.

Penyelesaian laporan sangat berpengaruh terhadap klasifikasi laporan itu sendiri, sehingga memiliki waktu yang berbeda-beda dalam penyelesaiannya. Namun, pihak Ombudsman tetap berusaha secepat mungkin untuk menyelesaikan semua laporan yang masuk agar masyarakat mendapat pelayanan yang memuaskan. Secara rata-rata, tingkat penyelesaian

laporan oleh Ombudsman sudah mencapai lebih dari 90%, yang mencerminkan responsif petugas dalam menangani laporan maladministrasi.

Meskipun demikian, pada tahun 2023 masih ada 18 laporan yang harus terbawa ke tahun berikutnya, dibandingkan dengan hanya 1 laporan pada tahun 2022, menunjukkan perlunya peningkatan kecepatan dalam menyelesaikan semua jenis laporan maladministrasi yang dilaporkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, mayoritas pelapor merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan. Pelapor merasakan adanya peningkatan kecepatan pelayanan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, dengan petugas yang sigap menindaklanjuti laporan dan memberikan update secara berkala melalui WhatsApp. Data menunjukkan bahwa sebagian besar laporan diselesaikan dengan cepat, sesuai dengan klasifikasi tingkat kesulitan yang ditetapkan dalam SOP. Namun, pada tahun 2023, terdapat 18 laporan yang masih dalam proses serta terbawa ke tahun berikutnya, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam menangani laporan yang lebih kompleks.

#### **c. Indikator Ketepatan Melayani**

Ketepatan melayani menurut Zeithaml dkk (dalam Sofianti dkk, 2021:1198), berarti memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan prosedur yang telah ditetapkan tanpa melakukan kesalahan. Ini berarti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan petugas Ombudsman fokus dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan keluhan masyarakat. Pelaporan yang diterima dan diproses oleh Ombudsman telah sesuai dengan harapan pelapor, serta dilakukan dengan prosedur yang telah ditetapkan. Adanya upaya untuk memastikan kesesuaian harapan pelapor dengan kewenangan Ombudsman juga menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

#### **d. Indikator Kecermatan Melayani**

Menurut Hardyansyah (dalam Herdini & Widiyarta, 2020:6), kecermatan merupakan salah satu indikator dalam menilai responsivitas pelayanan publik. Pelayanan yang cermat tercermin dari sikap petugas yang fokus, sungguh-sungguh, dan teliti dalam menjalankan tugasnya. Ini berarti petugas memberikan pelayanan dengan benar, serta memeriksa dan memverifikasi laporan dengan hati-hati. Petugas yang cermat dalam menanyakan dan memverifikasi laporan dapat mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan kepuasan pelapor.

Berdasarkan hasil wawancara mengungkapkan bahwa Ombudsman telah menunjukkan kecermatan yang tinggi dalam melayani masyarakat, petugas melakukan verifikasi laporan dengan sangat cermat. Proses ini melibatkan pengecekan kelengkapan data dan kesesuaian dengan syarat formil dan materiil. Semua data yang diterima dimasukkan ke dalam Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Layanan (SIMPEL) dan diverifikasi serta ditandatangani oleh atasan langsung untuk memastikan kepatuhan terhadap SOP. Ini menunjukkan bahwa petugas fokus dan cermat dalam memeriksa laporan dan memberikan pelayanan sesuai prosedur. Prosedur ketat dalam memeriksa laporan memastikan pelayanan yang cermat.

#### **e. Indikator Ketepatan Waktu Pelayanan**

Hardiansyah (dalam Putri, 2021:47), menjelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan berarti melaksanakan pelayanan masyarakat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu dalam pelayanan merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas layanan.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam pelayanan Ombudsman dinilai tepat waktu namun belum semua laporan dapat diselesaikan dengan cepat. Beberapa laporan membutuhkan waktu lebih lama karena tingkat kompleksitasnya. Oleh karena itu, Ombudsman perlu terus meningkatkan proses penanganan laporan agar setiap laporan dapat ditangani dengan tepat waktu dan efisien sesuai dengan tingkat kesulitannya.

#### **f. Indikator Kemampuan Menanggapi Keluhan**

Menurut Rahmayanty (dalam Putri, 2021:47), setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik harus menangani dan menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat terkait ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan, sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya. Kemampuan untuk menanggapi keluhan dengan baik menunjukkan bahwa komitmen Ombudsman dalam mengelola keluhan masyarakat. Pelayanan yang baik ditandai dengan kesediaan petugas untuk menerima keluhan dari masyarakat melalui berbagai media komunikasi seperti langsung maupun melalui media sosial lainnya. Hal ini menunjukkan adanya responsivitas yang tinggi terhadap kebutuhan pelapor dalam menyampaikan keluhan mereka dengan cara yang paling nyaman bagi mereka. Proses penerimaan dan penanganan keluhan dilakukan dengan ketelitian sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Tanggapan dari para pelapor menunjukkan bahwa Ombudsman merespon keluhan dengan baik. Dengan demikian, dari hasil wawancara dan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman menunjukkan kemampuan yang sangat responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat.

**Faktor yang menjadi kendala dalam menangani laporan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan**

### 1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dengan hanya 21 pegawai di kantor Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, termasuk hanya 5 orang di Keasistenan Pemeriksaan Laporan (Riksa), beban kerja menjadi tidak seimbang dengan jumlah laporan yang harus ditangani.

### 2. Anggaran

Tanpa anggaran yang memadai, proses penyelesaian laporan menjadi terhambat, dan Ombudsman hanya dapat melakukan komunikasi seperti surat atau telepon, yang dapat memperlambat proses karena harus menunggu respons dari instansi terkait.

### 3. Resistensi Dari Beberapa Instansi Terhadap Ombudsman

Meskipun kerja sama meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Ketidakhahaman terhadap tugas dan fungsi Ombudsman oleh pejabat instansi serta ketakutan akan tindakan penegakan hukum yang dianggap akan dilakukan oleh Ombudsman, membuat beberapa instansi masih tidak kooperatif.

### 4. Kendala pada Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL)

Kelambatan atau gangguan jaringan pada SIMPeL berdampak pada kelancaran akses dan pemrosesan laporan.

## KESIMPULAN

1. Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menangani laporan maladministrasi sudah sangat responsif. Hal ini terlihat dari hasil analisis enam indikator responsivitas dari Zeithaml dkk (dalam Rasdiana & Ramadani, 2021:255-256). Dilihat dari indikator kemampuan merespon masyarakat, petugas menunjukkan sikap ramah, responsif, dan komunikatif. Berdasarkan indikator kecepatan melayani, mayoritas laporan diselesaikan dengan cepat sesuai tingkat kesulitan yang ditetapkan dalam SOP. Pada indikator ketepatan melayani, laporan yang diterima dan diproses sesuai harapan pelapor dan prosedur yang telah ditetapkan. Pada indikator kecermatan melayani, petugas melakukan verifikasi laporan dengan cermat, memastikan kelengkapan data dan kesesuaian dengan syarat formil dan materiil, yang menunjukkan fokus dan kecermatan dalam pelayanan. Berdasarkan indikator ketepatan waktu pelayanan, mayoritas laporan diselesaikan tepat waktu sesuai klasifikasi tingkat kesulitan, meskipun beberapa laporan membutuhkan waktu lebih lama karena kompleksitas. Terakhir, dilihat dari indikator kemampuan menanggapi keluhan, Ombudsman responsif terhadap keluhan pelapor.

2. Faktor yang menjadi kendala dalam menangani laporan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan, meliputi keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang membuat beban kerja tidak seimbang, keterbatasan anggaran yang dapat memperlambat proses penyelesaian laporan, resistensi dari beberapa instansi akibat ketidakhahaman terhadap tugas Ombudsman yang menghambat kerjasama, serta gangguan dalam Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) yang menghambat akses dan pemrosesan laporan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih banyak kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan yang telah memberikan izin untuk kegiatan penelitian ini dan kepada para narasumber lainnya serta segenap pihak yang turut mendukung dan membantu sehingga kegiatan penelitian ini dapat diselesaikan.

## REFERENSI

### Buku

- Hadiwijoyo, S. S., & Anisa, F. D. D. (2021). *Pelayanan Public Berbasis Regional Complex Analysis*. Depok: PT RahaGrafindo Persada.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

### Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian Dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.
- Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional

### Jurnal

- Adiguna, R. C., Wijaya, K. A. S., & Wismayanti, K. W. D. (2024). *Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Bali Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dari Sudut Pandang Ketepatan Waktu dan*

*Kecermatan Pelayanan. Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(2).

Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk*. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1–9.

Putri, A. H. E. (2021). *Responsivitas Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta Dalam Penanganan Permasalahan Prasarana Drainase Di Kelurahan Sewu, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta*. *Jl@ P*, 10(1).

Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). *Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone*. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265.

Sofianti, M., Malik, I., & Parawu, H. E. (2021). *Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang*. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(4), 1158–1175.

### **Skripsi**

Huda, Januar Bil. 2023. *Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Tahun 2021*. Bandar Lampung. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Lampung.