

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Ombudsman RI Perwakilan NTB

Ombudsman RI perwakilan NTB merupakan lembaga Negara yang kewenangannya adalah mengawasi pelayanan publik, yang dilakukan instansi pemerintah, BUMN, BUMD, dan swasta yang menjalankan misi Negara. Adapun yang di awasi adalah maladministrasi menurut UUD No 39 Tahun 2008. Ombudsman RI perwakilan NTB Dibentuk atau di dirikan 8 oktober 2012 pada awal berdirinya Ombudsman RI Perwakilan NTB dipimpin oleh seorang kepala perwakilan yaitu bapak Adhar Hakim, SH.,MH dan dibantu oleh tiga orang asisten yaitu Arya Wiguna, SH., MH., M.Rosyid Ridho,SH dan Muladin, S.Psi. Selain itu kepala perwakilan dibantu juga oleh seorang Bendara Pengeluaran Pembantu (BPP) Nurzakiatun, SH yang merupakan ASN dari pemerintah privinsi nusa tenggara barat.

Pada awal terbentuknya Ombudsman RI Perwakilan NTB berkantor di Jl. Bung Hatta kota mataram, namun pada tahun 2014 seiring berkembangnya waktu kantor Ombudsma RI Perwakilan NTB pindah ke jalan majapahit taman sari ampenan kota mataram. Pada tahun 2014 pula Ombudsman RI perwakilan NTB mendapat tambahan 3 orang asisten yaitu bapak yudi Darmadi, SE , Sahabuddin, SH dan M. Gigih Pradani, S.ip., M.Ec Dev. Namun pada tahun itu pula asisten atas nama muladi dipindah tugaskan ke Ombudsman RI pusat. Sehingga total

asisten pada tahun 2014 sebanyak 5 orang. Pada tahun 2017 Ombudsman RI Perwakilan NTB kembali mendapatkan tambahan 6 orang asisten Ihwan Imansah,SH., MH , Khairul natanagara, SH., MH , I A W M Sendi Devi, SH., MH , Ratih Wulandari, SH , Ahmad Fahmi Raharja, SH., Ilm , dan Abd.ghofur, SE. Sehingga total keseluruhan asisten Ombudsman RI Perwakilan NTB ada 12 orang.

2. Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTB

Tugas dan Fungsi sebagai berikut :

- a. Memimpin kelembagaan dan organisasi ombudsman
- b. Menetapkan kebijakan organisasi
- c. Menandatangani dokumen resmi kelembagaan
- d. Mengadakan komunikasi dan konsultasi dalam membangun hubungan kerja dengan pemerintah, lembaga swasta dan masyarakat
- e. Menetapkan tindakan administratif terhadap pelanggaran kode etik di lingkungan ombudsman
- f. Memimpin rapat pleno ombudsman

3. Asisten Pencegahan

Tugas dan fungsinya sebagai berikut :

- a. Melakukan kordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi
- b. Membangun jaringan kerja dengan penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi
- c. Melakukan program pencegahan maladministrasi

- d. Melakukan sosialisasi
- e. Melakukan investigasi sistematis
- f. Menyampaikan saran perbaikan kebijakan, menyempurnakan organisasi prosedur pelayanan publik
- g. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan kepala perwakilan

4. Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Tugas dan fungsinya meliputi :

- a. Menerima, mencatat, dan melakukan verifikasi dugaan maladministrasi pelayanan publik
- b. Melakukan substansi terhadap laporan
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman
- d. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan
- e. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh kepala perwakilan

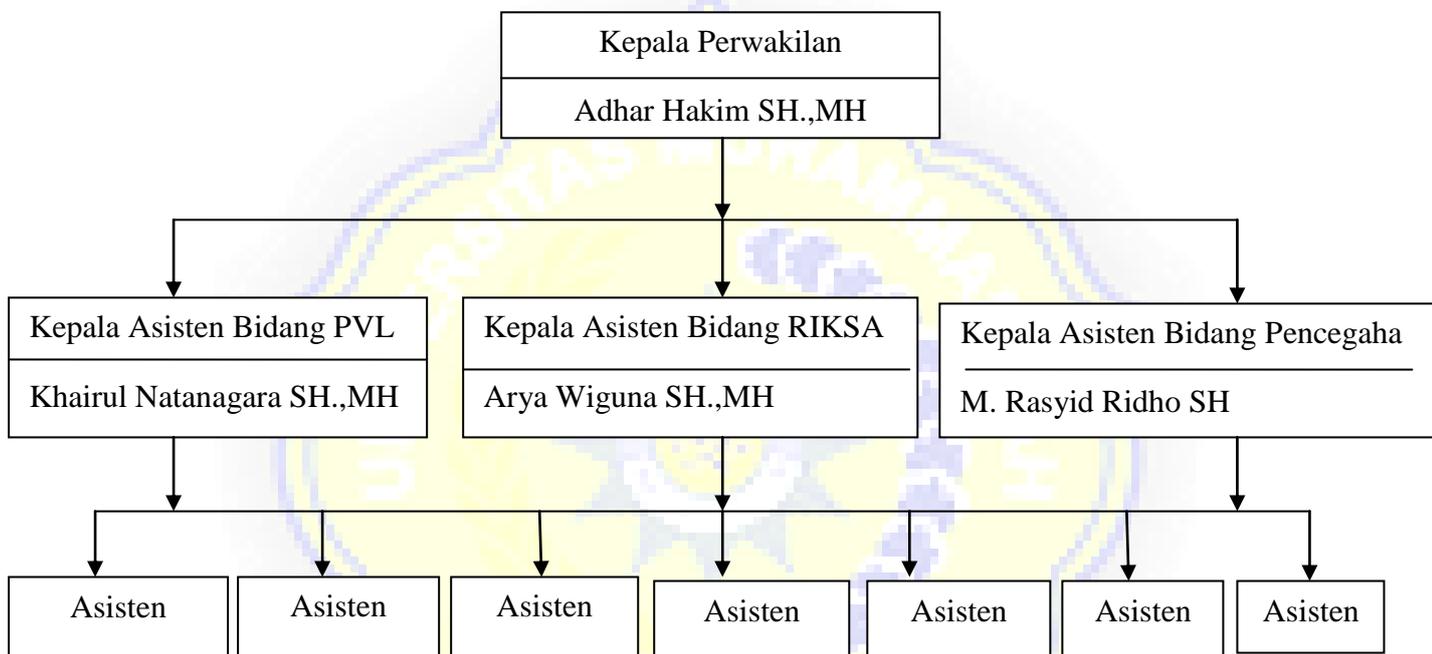
5. Asisten Pemeriksaan Laporan

Tugas dan fungsinya meliputi :

- a. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
- b. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman
- c. Melaksanakan adjudikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

- e. Melakukan kordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan untuk pemeriksaan laporan
- f. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan
- g. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh kepala perwakilan.

6. Struktur Organisasi



4.2. Partisipasi masyarakat dalam pelaporan terhadap perbaikan pelayanan publik di kota mataram

4.2.1. Participation In Decision Making

Didalam pengambilan keputusan (*Decision Making*) pemerintah dalam hal ini ombudsman RI Perwakilan NTB melihat atau selalu berpedoman pada dua ketentuan yakni Undang-undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 23 ayat 1 menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam proses pengawasan pelayanan publik yang dituangkan dalam sebuah laporan kepada Ombudsman, keterlibatan masyarakat untuk menyampaikan atau menyalurkan apa yang menjadi hak mereka (masyarakat) dijamin dan dimudahkan oleh Negara yang tertuang pada pasal 23 ayat 2 yang tidak di pungut biaya (gratis) atau imbalan dalam bentuk apapun Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada pasal 20 yang mengatur tentang standar pelayanan yang mengedepankan kebutuhan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pemberi pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa partisipasi atau keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan.

Pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dalam hal standar pelayanan bahkan sudah menjadi wajib yang di terangkan pada pasal 20

ayat 2 ini dimaksudkan supaya setiap proses tahapan pengambilan keputusan yang menyangkut pelayanan publik masyarakat menjadi satu unsur yang sangat penting bahkan menjadi salah satu syarat yang fundamental dalam terciptanya kebijakan pelayanan publik pada sebuah prosedur pengambilan keputusan.

Disamping terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan masyarakat juga menjadi pengawas eksternal selain lembaga yang dibentuk oleh pemerintah dalam hal ini yakni Ombudsman RI Perwakilan NTB, ombudsman juga mendorong pelibatan penuh masyarakat yang menyangkut pelayanan publik tidak hanya pada penentuan standar pelayanan, juga pada maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, biaya atau tarif pelayanan publik dan pelayanan khusus bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus, Pada saat proses pengambilan keputusan yang melibatkan 3 pihak yaitu :

1. Organisasi Perangkat Daerah (OPD)
2. Ombudsman RI Perwakilan NTB
3. Masyarakat

Kolaborasi dari ketiga pihak di atas menghasilkan kebijakan-kebijakan strategis yang berorientasi pada perbaikan kualitas pelayanan di nusa tenggara barat khususnya di kota mataram yang berdasarkan atas laporan dari masyarakat. Pelibatan masyarakat yang dilakukan oleh ombudsman RI Perwakilan NTB dalam haknya melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di kota mataram.

4.2.1.1. Evaluasi alternative

Data di lapangan menunjukkan partisipasi masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan yang di berikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan melakukan pelaporan ke ombudsman RI perwakilan NTB atas dasar pelayanan yang kurang baik atau tidak sesuai aturan yang sudah tetapkan. Selain itu untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam melakukan pelaporan, lebih peduli terhadap kualitas pelayanan publik tidak hanya di Kota Mataram melainkan juga di seluruh kabupaten/kota di NTB, karena Ombudsman bekerja dan menjalankan tugasnya berdasarkan atas laporan dari masyarakat akan tetapi tidak menutup kemungkinan Ombudsman RI perwakilan NTB melakukan inspeksi mendadak atau investigasi langsung ke lapangan.

Berikut ini hasil wawancara dengan kepala perwakilan ombudsman NTB Bapak Adhar Hakim SH.,MH :

Ada beberapa cara yang di lakukan oleh ombudsman dalam upayanya mendorong dan meningkatkan partisipasi masyarakat salah satunya yang paling dominan dilakukan dan menjadi cara yang di rasa sangat efektif dengan melakukan sosialisasi di Kota Mataram dan di luar kota mataram yakni kabupaten/kota yang ada di nusa tenggara barat. Di kota mataram Sosialisasi dilakukan yang berkerja sama dengan semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di kota mataram (Wawancara hari Selasa, 14 Januari 2020 Pukul 14.00 WITA di Kantor Ombudsman NTB)

Dari hasil wawancara diatas Pada tahun 2019 Ombudsman RI perwakilan NTB melakukan lebih dari 200 kegiatan sosialisasi di seluruh kabupaten/kota di nusa tenggara barat tidak terkecuali di kota mataram, ini dilakukan secara terus-menerus dalam upaya untuk pendekatan kepada masyarakat supaya masyarakat sadar akan pentingnya mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik karena ombudsman sendiri tidak mampu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik

yang di berikan kepada masyarakat setiap waktu tentu membutuhkan peran serta masyarakat selaku penerima layanan.

Disamping itu maksud dari sosialisasi yang dilakukan oleh ombudsman dengan lebih dari 200 kegiatan yang dilakukan dalam 365 hari untuk menjelaskan kepada publik bahwa keharusan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan standar opsional prosedur (SOP) Oleh penyelenggara pelayanan publik di instansi pemerintah maupun badan swasta yang menjalankan misi pemerintahan karena sudah menjadi hak bagi masyarakat dan kewajiban untuk pemberi pelayanan.

Tabel 4.1
Agenda Sosialisasi Ombudsman RI NTB

No	Jenis Kegiatan	Hari/Tanggal	Lokasi
1	Pertemuan berkala dengan sahabat ombudsman RI Perwakilan NTB	Selasa, 16 April 2019	Hotel Lombok Astoria
2	Training Of Trainer	Kamis, 25 April 2019	Hotel Lombok Astoria
3	Workshop SP4N	Kamis, 2 Mei 2019	Hotel Santika
4	Pekan Pelayanan Publik	Minggu 13 Oktober 2019	Taman Budaya Mataram

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan NTB

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan beberapa kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI perwakilan NTB di Kota Mataram dengan menghadirkan berbagai narasumber yang berkompeten dibidangnya dalam hal ini

turut mengundang wakil Ombudsman RI Pusat, semua kegiatan yang berlangsung melibatkan unsur masyarakat.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan bapak Adhar Hakim SH.,MH selaku kepala perwakilan ombudsman RI Perwakilan NTB :

Ombudsman melakukan sosialisasi di banyak tempat kelompok masyarakat bawah, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Non Government Organisation(NGO), Instansi-instansi pemerintah, lembaga pendidikan seperti di banyak kampus yang ada di kota mataram dengan tujuan mendorong dan menyadarkan masyarakat akan penting ikut berpartisipasi dalam pengawasan dan mengevaluasinya dengan melakukan pelaporan ke Ombudsman RI Perwakilan NTB. (Wawancara hari Selasa, 14 Januari 2020 Pukul 14.00 WITA di Kantor Ombudsman NTB)

Berdasarkan wawancara di atas dapat ditegaskan bahwa Usaha yang dilakukan oleh ombudsman RI Perwakilan NTB dengan melakukan banyak sosialisasi berdampak terhadap tingkat partisipasi masyarakat yang dilihat dari banyaknya jumlah laporan yang masuk dari masyarakat, ini mengindikasikan bahwa banyaknya penyelenggaraan pelayanan publik yang masih melakukan praktek maladministrasi. Laporan yang masuk dari masyarakat tentang adanya praktek melanggar hukum dan tidak taat aturan yang sudah ditetapkan menjadi standar pelayanan publik akan di tindak lanjuti oleh ombudsman yang masuk dalam pemeriksaan dan verifikasi laporan. Konsekuensi dari penerapan Undang-undang no 37 tahun 2008 dan undang-undang no 25 tentang pelayanan publik, ombudsman akan mengawal Pada tahapan proses menindak lanjuti laporan setiap tahapannya ombudsman wajib memberi tahukan kepada masyarakat yang melapor, bentuk-bentuknya dan sampai pada tahapan penyelesaian laporan yang dalam bentuk Laporan Hasil Perbaikan (LHP), saran perbaikan maupun rekomendasi itu semua dilakukan dalam upaya pelibatan penuh masyarakat dalam

setiap proses pengambilan keputusan yang berdasar pada laporan dari masyarakat karena itu sebuah hak untuk diketahui sampai pada Laporan Akhir Pemeriksaan (LAP) oleh Ombudsman dari terlapor ke pelapor baik itu dalam bentuk saran perbaikan maupun rekomendasi.

4.2.2. Participation In Implementation

Pada tahapan implementasi menuntut kesiapan ombudsman RI Perwakilan NTB untuk menerima pelaporan dari masyarakat yang datang untuk melapor karena sosialisasi yang dilakukan begitu masif di setiap tingkatan masyarakat sampai ke media-media lokal yang ada di kota mataram seperti TVRI stasiun NTB, radio RRI mataram dan media cetak seperti Koran tentunya sesuai fakta lapangan akan berimplikasi pada tingkat kesadaran masyarakat yang mengetahui peran dan fungsi ombudsman, serta hak dan kewajiban mereka (masyarakat) dalam penyelenggaraan pelayanan pada sektor publik dari hal inilah juga akan berdampak pada tingkat laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan NTB.

Seperti Wawancara dengan asisten bidang pelaporan bapak Arya Wiguna pungkasnya seperti berikut :

Rendahnya laporan yang masuk ke ombudsman RI perwakilan NTB tidak mengindikasikan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat selaku penerima layanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah maupun swasta yang menjalankan misi pemerintahan baik dalam memberikan pelayanan. (Wawancara hari Selasa, 14 Januari 2020 Pukul 14.00 WITA di Kantor Ombudsman NTB)

Sosialisasi yang dilakukan akan diikuti dengan tingkat laporan masuk, ombudsman RI Perwakilan NTB sangat menyadari itu dengan alur penerimaan laporan yang sudah dan mudah untuk di pahami

4.2.2.1. *Tangibles*

Dari hasil pengamatan yang dilakukan di kantor Ombudsman RI Perwakilan NTB banyak ditemukan alur dan prosedur yang terpampang maupun dalam bentuk print-nan kertas yang di posisikan sangat strategis untuk di lihat dan dibaca oleh masyarakat yang datang melapor.

Berikut ini wawancara dengan Arya Wiguna selaku asisten bidang penanganan laporan di Ombudsman RI Perwakilan NTB :

Pertama saat masyarakat datang melapor harus mengisi buku tamu yang sudah di siapkan sebagai bukti telah terdaftar datang melapor maupun datang konsultasi, selanjutnya masyarakat akan di perlihatkan alur penerimaan laporan sampai proses penyelesaian laporan yang dibuat berukuran besar supaya masyarakat mengetahui prosesnya dan mengisi formulir penerimaan laporan yang sudah disiapkan di sebelah tempat penerimaan laporan. (Wawancara hari Selasa, 14 Januari 2020 Pukul 15.00 WITA di Kantor Ombudsman NTB)

Berdasarkan hasil wawancara di atas Ombudsman RI Perwakilan NTB melengkapinya dengan membuat aturan yang menjadwalkan semua asisten yang akan menerima laporan masyarakat setiap harinya pada jam kerja ini bertujuan agar masyarakat mengetahui siapa yang menerimanya saat melakukan pelaporan dan itu dapat dibaca langsung oleh pelaporan yang datang ke ombudsman RI Perwakilan NTB di lain sisi penjadwalan juga dibuat dan diberlakukan supaya lebih memudahkan dalam mengorganisir asisten selaku penerima laporan.

Gambar 4.1
Jadwal Asisten Penerima Laporan



Sumber : Ombudsman RI Perwakilan NTB

Gambar di atas menunjukkan kesiapan penuh dari setiap asisten yang akan melayani masyarakat yang datang melapor ke Ombudsman RI Perwakilan NTB dengan adanya jadwal ini proses penerimaan laporan akan lebih terkontrol, akan tetapi di satu sisi jadwal asisten yang menerima laporan bersifat fleksibel dimana ketika jumlah masyarakat yang datang melapor lebih dari asisten yang bertugas pada saat itu maka akan di bantu oleh asisten lain meskipun tidak memiliki jadwal pada hari tersebut

Ombudsman RI Perwakilan NTB juga mempersiapkan formulir penerimaan laporan on-line yakni tujukan kepada masyarakat yang melakukan pelaporan melalui media online, seperti E-mail, website, whatsapp, facebook dan media online lainnya. Formulir lain yang disiapkan juga menjadi bentuk pelayanan kepada masyarakat yang berupa tampilan fisik adalah formulir

verifikasi syarat formil laporan ini semua di posisikan di satu tempat yang tidak terpisah.

Gambar 4.2
Formulir Penerimaan Laporan

OMBUDSMAN
REPUBLIC INDONESIA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat
Alamat: Jl. Majapahit No 12 A Mataram Kode Pos 83115
Telp. (0370) 649930 E-mail: ntb@ombudsman.go.id / www.ombudsman.go.id

FORMULIR PENERIMAAN LAPORAN ON-LINE

Metalui: Telepon Call Center 137 E-mail Surat Sosial Media

1. Nama Pelapor
2. Nomor Telepon
3. Nomor Identitas (KTP)
4. Tempat, Tanggal Lahir
5. Alamat
6. E-mail
7. Pekerjaan
8. Status Perkawinan Kawin Tidak Kawin
9. Permintaan Identitas Dirasakan Ya Tidak
10. Instansi Terlapor
11. Perihal
12. Sudah menyampaikan Laporan kepada Instansi Terlapor/ Atasan Terlapor
 Belum Sudah
Instansi
Tgl/bin/thn
Melalui Surat Telepon/Fax
 Datang Langsung E-mail
13. Apabila telah menyampaikan kepada Instansi Terlapor, int tanggapan sebagai berikut
14. Apakah Laporan sedang dalam proses pemeriksaan di pengadilan
 Ya Tidak
15. Apakah Laporan yang sama pernah dilaporkan ke Ombudsman Pusat/ Perwakilan:
 Ya Tidak

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan NTB

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa salah bentuk pelayanan di Ombudsman RI Perwakilan NTB yang bersifat fisik mengenai formulir penerimaan laporan dari masyarakat yang ditempatkan disamping ruang penerimaan laporan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan NTB

Hasil wawancara lanjutan dengan Arya Wiguna SH.,MH selaku asisten bidang pemeriksaan laporan di Ombudsman RI Perwakilan NTB :

Jam kerja Ombudsman RI Perwakilan NTB yang berdasar dari SK Ketua Ombudsman No. 176/ORI-SK/VII/2018 di buat untuk diketahui oleh masyarakat supaya setiap masyarakat datang melapor dapat dilayani dan di tangani dengan baik atas dasar pembuatan jam kerja tersebut. (Wawancara hari Selasa, 14 Januari 2020 Pukul 15.00 WITA di Kantor Ombudsman NTB)

Berdasarkan data hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa perlu adanya mekanisme yang jelas dan dapat diakses oleh setiap masyarakat yang datang melapor.

4.2.2.2. Reliability

Mekanisme pemeriksaan dan verifikasi laporan (PVL) yang mempunyai aplikasi sendiri guna memudahkan untuk memeriksa dan juga memverifikasi laporan yang masuk dari masyarakat karena tidak semua laporan yang datang dari masyarakat dapat ditindak lanjuti oleh ombudsman RI Perwakilan NTB, didalam aplikasi tersebut dapat memperlihatkan kelengkapan atau kelayakan dari laporan yang masuk dari masyarakat dan memenuhi persyaratan untuk di tindak lanjuti.

Berikut wawancara dengan Arya Wiguna SH.,MH selaku asisten bidang pemeriksaan laporan di Ombudsman RI Perwakilan NTB :

Syarat-syarat yang dimaksud pada aplikasi Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan (PVL) untuk mengetahui kelengkapan persyaratan laporan yang masuk dari masyarakat untuk selanjutnya ditindak lanjuti oleh ombudmsman RI Perwakilan NTB, terlebih dahulu masyarakat yang datang melapor harus melaporkannya ke atasan dari instansi yang akan dilaporkan, dan memenuhi syarat formiil dan materiil. (Wawancara hari Selasa, 14 Januari 2020 Pukul 15.00 WITA di Kantor Ombudsman NTB)

Hasil wawancara diatas menegaskan bahwa Ada kondisi tertentu dimana masyarakat tidak perlu melapor terlebih dahulu ke atasan atau yang memimpin instansi pemerintah tersebut sesuai yang diamanatkan oleh Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik masyarakat dapat memilih untuk meyelesaikannya di ombudsman RI Perwakilan NTB minsalkan kasus pungutan liar (PUNGLI) yang terjadi disekolah yang tidak memerlukan untuk melakukan

laporan terlebih dahulu keatasnya karena perlu untuk di rahasiakan identitas dari pelapor, kemungkinan nantinya akan menyebabkan pihak pelapor bermasalah maupun anaknya mendapatkan perlakuan yang tidak baik atau mendapatkan intimidasi di sekolahnya maka perlu untuk di rahasiakan.

Adapun syarat yang menjadi kelayakan dari sebuah laporan yang harus di penuhi dan dilengkapi adalah syarat formiil dimana diantaranya meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Nomor handphone, dalam laporan dikuasakan maka perlu ada surat kuasa. Selanjutnya pelapor juga perlu menguraikan peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan yang di duga merupakan perbuatan melanggar hukum. Perlu juga menjelaskan bahwa keluhan tersebut sudah dilaporkan kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tidak diselesaikan sebagaimana mestinya, yang perlu diperhatikan yang merupakan bagian dari syarat formiil adalah laporan terkait tindakan melawan hukum atau melanggar hukum belum lewat dua tahun sejak peristiwa itu terjadi yang akan dilaporkan tersebut. Semua syarat formiil tersebut harus terpenuhi hal ini menjadi penting agar pelapor benar-benar bertanggung jawab atas laporan yang disampaikan sehingga tidak asal lapor.

Jika semua syarat formiil telah terpenuhi, maka asisten PVL memverifikasi syarat materiil dari laporan tersebut yaitu diantaranya mempersoalkan :

1. Substansi laporan tidak sedang dan telah menjadi objek pengadilan
2. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dalam jangka waktu yang patu

3. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan
4. Substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan ombudsman.

Kesemua persyaratan tersebut yang nantinya akan menentukan laporan dari masyarakat dapat ditindak lanjuti ketahapan-tahapan berikutnya sehingga sampai pada Laporan Akhir Pemeriksaan (LAP) yang berisikan saran perbaikan maupun rekomendasi.

Adapun akses masyarakat dan laporan/pengaduan ke ombudsman RI Perwakilan NTB sejumlah 334 terdiri dari :

Tabel 4.2
Akses Masyarakat dan Laporan/Pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan NTB

No	Jenis Laporan	Jumlah
1	Reguler	150
2	Reaksi Cepat	17
3	Konsultasi Non-Laporan	146
4	Punugasan Dari Pusat	1
5	Investigasi atas Prakarsa Sendiri	20
Total		334

Sumber : ombudsman RI Perwakilan NTB

Ditindak lanjuti dalam tahapan pemeriksaan sejumlah 157 laporan data ini menunjukkan adanya peningkatan jumlah laporan yang masuk dari masyarakat dari tahun sebelumnya yang berjumlah 139 laporan sepanjang tahun 2018. Dalam melakukan pelaporan masyarakat dimudahkan dengan cara-cara yang diterapkan

dalam upaya memberikan kemudahan dengan memanfaatkan teknologi yang tidak harus datang langsung untuk melapor.

Table 4.3
Cara penyampaian laporan/pengaduan Ombudsman RI Perwakilan NTB

NO	PENYAMPAIAN LAPORAN	JUMLAH	PRESENTASE
1	Datang Langsung	87	55,41%
2	Surat	21	13,37%
3	Media	5	3,18%
4	Telepon	16	10,19%
5	Investigasi Inisiatif	20	12,7%
6	E-mail dan Website	8	5,09%

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan NTB

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa Datang langsung masih banyak menjadi pilihan masyarakat untuk berpartisipasi dalam melakukan pelaporan ke Ombudsman RI Perwakilan NTB meskipun ada beberapa cara lain di antaranya : melalui surat, media, telepon, investigasi langsung, dan e-mail maupun website. Adapun klasifikasi jenis pelanggaran atau tindakan melawan hukum yang terjadi pada penyelenggaraan pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat selaku penerima layanan yaitu :

1. Diskriminasi
2. Tidak kompeten
3. Konflik kepentingan
4. Penyalahgunaan wewenang
5. Tidak patut
6. Pungutan Liar (pungli)

7. Penundaan berlarut

Dari klasifikasi dan jenis pelanggaran pada pelayanan publik di atas memiliki presentase masing-masing akan tetapi penundaan berlarut pada pemberian pelayanan menjadi jenis pelanggaran yang paling tinggi selama tahun 2019.

Table 4.4
Asal Daerah Pelapor

No	Asal	Jumlah	Persentase
1	Kota Mataram	86	54,47%
2	Lombok Barat	18	11,46%
3	Lombok Tengah	15	9,55%
4	Lombok Timur	12	7,64%
5	Sumbawa Barat	7	4,45%
6	Lombok Utara	6	3,82%
7	Sumbawa	4	2,54%
8	Dompu	5	3,18%
9	Kota Denpasar	2	1,27%
10	Kota Bima	1	0,63%
11	Bima	1	0,63%

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan NTB

Hasil wawancara di atas menunjukkan Kota Mataram menduduki posisi paling atas dalam asal daerah pelapor, ini menunjukkan bahwa masyarakat kota mataram menjalankan perannya dan menyalurkan hak mereka untuk ikut

berpartisipasi dalam hal pelaporan tentunya dalam upaya perbaikan pelayanan publik yang ada di kota mataram.

Berikut wawancara dengan Arya Wiguna SH.,MHselaku asisten bidang pemeriksaan laporan mengatakan bahwa :

Yang perlu di ketahui data di lapangan menunjukkan khususnya di kota mataram setiap masyarakat yang berpartisipasi dalam melakukan pelaporan ke ombudsman RI perwakilan NTB khususnya di kota mataram, setiap laporan masuk dari masyarakat dan memenuhi syarat formiil dan materiil tentunya yang terlebih dahulu melaporkan ke instansi terlapor sebelum ke ombudsman RI Perwakilan NTB, yang ditindak lanjuti selalu ada perbaikan yang dilakukan oleh instansi terlapor baik instansi pemerintah maupun swasta sesuai dengan laporan dari masyarakat. (Wawancara hari Selasa, 14 Januari 2020 Pukul 15.00 WITA di Kantor Ombudsman NTB)

Dengan demikian melihat data di atas partisipasi masyarakat dalam pelaporan sangat di butuhkan oleh Ombudsman RI Perwakilan NTB untuk ikut berperang aktif dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yang ada di nusa tenggara barat khususnya di kota mataram untuk memastikan bahwa instansi pemerintah yang memberikan pelayanan merupakan pelayanan publik sesuai amanat Undang-undang.

4.2.2.3.Resposivness

Kepala ombudsman RI Perwakilan NTB dibantu 12 asisten dengan bidang masing- masing yang di angkat atau direkrut dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku menghasilkan asisten yang kompeten di bidangnya tentu akan berpengaruh pada kemampuan dan kesanggupan dalam melayani masyarakat yang ingin berpasrtisipasi dalam hal pelaporan guna menyalurkan haknya dalam

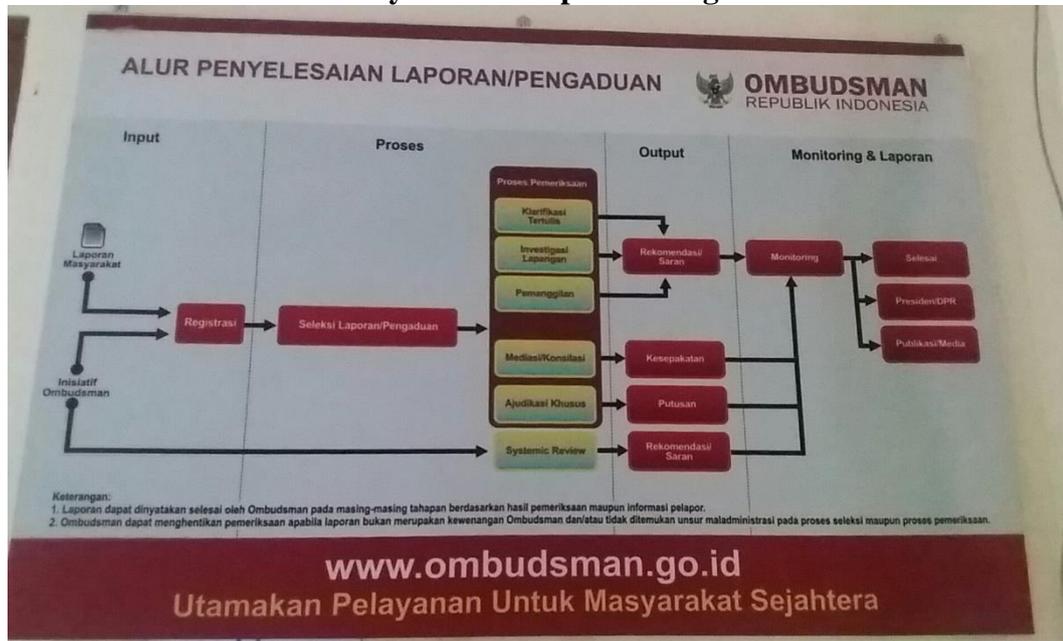
ikut mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik khususnya yang ada di kota mataram

Wawancara dengan bapak Muhammad Yazid S.T. Selaku pelapor memeparkan sebagai berikut :

Kami mengakui dalam melakukan pelaporan, kami diterima dengan baik dan proses yang cepat, asisten yang menerima juga sangat memahami persoalan yang sedang kami alami. Dilain sisi prosedur yang ada dan kami lihat sangat jelas dan mudah semoga pelayanan di kota mataram umumnya di Nusa tenggara barat menjadi lebih baik. (Wawancara hari Selasa, 14 Januari 2020 Pukul 15.00 WITA di Kantor Ombudsman NTB)

Berdasar dari hasil wawancara di atas masyarakat mengakui setelah berpartisipasi dan berani datang melapor ke Ombudsman RI Perwakilan NTB mendapatkan pelayanan yang mudah dan penerimaan pelaporan yang dilakukan oleh asisten Ombudsman RI Perwakilan NTB sangat terbuka dan ramah. Dengan begitu harapan masyarakat yang menginginkan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan aturan bisa terwujud.

Gambar 4.3
Alur Penyelesaian Laporan/Pengaduan



Sumber : Ombudsman RI Perwakilan NTB

Gambar diatas menjelaskan bahwa dalam proses penyelesaian atau pengaduan laporan masyarakat melalui tahapan yang cukup panjang, mulai dari tahapan input, laporan dip roses, output sampai pada monitoring dan laporan.

Wawancara dengan Bapak Yanmangandar Putra selaku pelapor di Ombudsman RI Perwakilan NTB :

Menurut saya dari setiap tahapan yang ada mulai dari penerimaan laporan sampai dengan alur penyelesaian laporan sudah baik dan cukup jelas, disamping itu alur dalam penyelesaiannya sudah sesuai dan mengacu pada skema yang sudah ditentukan oleh Ombudsman RI Perwakilan NTB. (Wawancara hari Selasa, 21 Januari 2020 Pukul 09.20 WITA di Kantor Ombudsman NTB)

Berdasarkan wawancara dengan seorang pelapor yang berasal dari Taman Sari, Kota Mataram alur penyelesaian yang sudah dibuat dan ditentukan oleh

Ombudsman RI Perwakilan NTB mendapat respon yang cukup baik dari masyarakat.

Berdasarkan wawancara di atas dengan tegas masyarakat mengutarakan akan kepuasannya dengan pelayanan yang diberikan oleh setiap asisten yang menerima laporan dari masyarakat, alur penyelesaian yang jelas dan selalu ada perbaikan berdampak pada antusiasme masyarakat untuk datang melapor ke Ombudsman RI Perwakilan NTB.

