

## ANALISA DESKRIPTIF PENANGANAN PENGADUAN OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA BARAT

Kristian Widya Wicaksono<sup>1\*</sup>, Rima Rahmawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Katolik Parahyangan

\*Korespondensi: kristian.widya@unpar.ac.id

### ABSTRAK

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pengawas eksternal yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik serta bertugas untuk melaksanakan penanganan pengaduan (*complaint handling*) atas keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Berdasarkan data yang Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia diketahui bahwa terdapat beberapa Laporan Pengaduan yang belum terselesaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Barat. Selain itu, pada proses penanganan pengaduan tidak terdapat standar waktu yang jelas bagi Ombudsman Republik Indonesia untuk penyelesaian Laporan Pengaduan. Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisa sistem penanganan pengaduan (*complaint handling*) yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat. Analisa tersebut yang dilakukan berdasarkan 10 prinsip *effective complaint handling* yaitu 1) *customer focused*, 2) *visibillity*, 3) *accessibility*, 4) *responsiveness*, 5) *fairness*, 6) *cofidentiallity*, 7) *remedy*, 8) *review*, 9) *accountability*, dan 10) *continuous improvement*. Metode yang digunakan untuk menulis makalah ini adalah kajian pustaka sistematis (*systematic literature review*). Dalam hal ini peneliti melakukan sintesis dan perbandingan dengan temuan penelitian sebelumnya untuk menghasilkan pengetahuan yang baru. Data diperoleh dengan melakukan penelusuran terhadap literatur, dokumen dan bahan bacaan lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Kemudian data dianalisis dan devaluasi secara secara kualitatif. Berdasarkan hasil temuan penelitian diketahui bahwa penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat belum berjalan secara optimal dan efektif karena tidak adanya klasifikasi laporan pengaduan berdasarkan tingkat kerumitannya, tidak kooperatifnya pelapor dan terlalpor, terbatasnya sumber daya manusia yang menangani laporan, beratnya beban kerja masing-masing petugas karena tidak sebanding dengan jumlah laporan yang masuk, dan tidak adanya standar waktu jelas untuk menyelesaikan suatu laporan pengaduan.

**Kata Kunci:** Pengaduan Masyarakat, Penanganan Pengaduan, *Effective Complaint Handling*.

### ABSTRACT

*The Ombudsman of the Republic of Indonesia is an external supervisory institution with the jurisdiction to oversee the execution of public services and is in charge of resolving public complaints. According to information from the Republic of Indonesia's Ombudsman Annual Report, there are multiple Complaint Reports that have not been addressed by the*

*West Java Ombudsman of the Republic of Indonesia representation. Furthermore, there is no clear set time for the Ombudsman of the Republic of Indonesia to complete the complaint handling procedure. Therefore, the purpose of this research is to examine the complaint handling system used by the West Java Ombudsman Representation. The analysis was conducted in accordance with ten principles of effective complaint handling: 1) customer focus, 2) visibility, 3) accessibility, 4) responsiveness, 5) fairness, 6) confidentiality, 7) remedy, 8) review, 9) accountability, and 10) continual improvement. A systematic literature review was used to develop this paper. In this instance, the researcher synthesizes and compares past study findings to develop new knowledge. Data were gathered by completing a search of relevant literature, documents, and other reading materials. The data was then analyzed and qualitatively evaluated. According to the research findings, the handling of complaints by the West Java Ombudsman has not been adequately and effectively carried out since the absence of complaint report classification based on level of complexity, uncooperative reporting person and reported individual, limited human resources who handle reports, each officer's heavy workload because it is not proportional to the number of incoming reports, and there is no clear time standard for completing a complaint report.*

**Keywords:** *Public Complaints, Complaint Handling, and Effective Complaint Handling*

#### A. PENDAHULUAN

Pasca krisis moneter dan politik tahun 1997 dan 1998, Indonesia memasuki sebuah fase transisi dari rezim pemerintahan yang intervensionis otoritarian menjadi negara yang lebih demokratis (Nordholt & van Klinken, 2007). Proses demokratisasi tersebut membawa konsekuensi bahwa menghormati hak-hak warganegara, salah satunya melalui upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini berangkat dari laporan yang disampaikan oleh Bank Dunia (World Bank, 2004) bahwa proses penyediaan pelayanan publik di negara berkembang seperti Indonesia dinilai tidak mencerminkan nilai-nilai demokrasi karena pelaksanaannya terlalu kompleks dan berbelit-belit serta tidak berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Untuk mengakes sebuah layanan maka warganegara terlebih dahulu harus menyampaikan permintaan kebutuhan atas suatu pelayanan kepada negara. Negara kemudian memproses permintaan tersebut melalui interaksi antara politisi dan pembuat kebijakan sehingga dirumuskanlah penyediaan pelayanan yang dimaksud.

Selanjutnya rumusan tersebut disampaikan kepada organisasi pemerintah dan diteruskan kepada unit pelayanan. Baru setelah itu pelayanan yang dibutuhkan dapat disajikan kepada masyarakat. Proses yang berbelit-belit tersebut menyimpan tiga potensi masalah, yaitu:

1. Akuntabilitas tidak akan disampaikan oleh penyedia layanan (*providers*) kepada warganegara (*citizen*) tetapi kepada negara (*state*) selaku pemberi pekerjaan.
2. Para pembuat kebijakan (*Policy Makers*) tidak mempedulikan pelayanan yang diterima oleh warganegara karena berfokus pada sejauhmana politisi (*politician*) menyetujui ajuan anggaran yang diusulkan.
3. Para politisi tidak memberikan akuntabilitasnya kepada masyarakat, melainkan kepada Partai Politik (*Political Party*) yang menempatkan mereka di parlemen (Wicaksono, 2009).

Oleh karenanya, proses demokratisasi menjadi krusial untuk mengangkat prioritas pemenuhan

kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Di Indonesia momentum terbentuknya harapan positif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik adalah saat disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Semenjak diberlakukannya Undang-Undang tersebut, maka setiap instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik memiliki obligasi untuk membuka kesempatan penyampaian keluhan yang disampaikan pengguna layanan yang kemudian ditindaklanjuti dalam bentuk penanganan pengaduan.

Pengelolaan penanganan pengaduan akan memberikan data dan informasi yang relevan bagi penyelenggara pelayanan mengenai situasi perkembangan terkini atas tanggapan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Melalui data dan informasi tersebut maka penyelenggara pelayanan dapat melakukan tinjauan ulang terhadap pemberian pelayanan serta melakukan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kedepannya. Hal tersebut dapat memacu peningkatan loyalitas pengguna layanan terhadap pelayanan yang disediakan serta membentuk dan menguatkan citra positif masyarakat umum terhadap reputasi baik dan kredibilitas pihak penyelenggara pelayanan.

Lebih lanjut, penanganan pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat bagi organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan determinasi guna menjaga fokus agar tetap responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan dengan memperhatikan *voice* dan *choice* masyarakat. Selain itu, pengelolaan

pengaduan yang baik juga dapat membantu organisasi penyelenggara layanan publik untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Direktorat Aparatur Negara, 2010, hal. 10).

Namun demikian, dalam prakteknya penanganan keluhan oleh penyelenggara pelayanan di Indonesia belum sepenuhnya dilakukan secara optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Badan Perencanaan Nasional yang menemukan bahwa pada umumnya masyarakat selaku pengguna layanan publik menyatakan keengganan mereka untuk menyampaikan keluhan mereka melalui fasilitas pengaduan karena tidak yakin bahwa laporan mereka ditindaklanjuti secara serius oleh penyelenggara pelayanan publik (Direktorat Aparatur Negara, 2010, hal. 16).

Kelemahan dari sistem penanganan pengaduan pada organisasi penyelenggara pelayanan publik kemudian mendorong dibentuknya sebuah lembaga independen yang kemudian dikategorikan sebagai Lembaga Nonstruktural (LNS) yang berfungsi menampung keluhan masyarakat terhadap birokrasi publik yang melakukan penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga tersebut adalah Ombudsman. Tugas Ombudsman adalah menerima dan menindaklanjuti laporan dari masyarakat. Namun, sebelum membuat laporan ke Ombudsman, masyarakat sebagai pelapor diminta untuk menyampaikan pengaduannya terlebih dahulu kepada institusi yang bersangkutan. Apabila keluhan tidak ditindaklanjuti dengan memuaskan maka Ombudsman akan berperan menjadi sarana alternatif untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut (Purwanto, 2008).

Pada praktiknya Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang seharusnya dapat mengisi kekurangan dari sistem penanganan pengaduan pada organisasi penyelenggara pelayanan publik ternyata belum dapat berfungsi secara optimal. Pada tahun 2014, sebanyak 63% persen dari laporan yang diterima oleh ORI Jawa Barat tidak dapat terselesaikan. Kemudian, pada tahun 2016, dari 156 laporan yang diterima oleh ORI Jawa Barat hanya 80 laporan yang dapat ditindaklanjuti, sedangkan 76 laporan lainnya masih dalam kategori diproses lebih lanjut.

Salah satu penyebab tertundanya penuntasan laporan yang diterima oleh ORI Jabar adalah tidak tersedianya standar waktu dalam penyelesaian laporan. Hal diakui oleh beberapa asisten ORI Jawa Barat sebagai sebuah kekurangan. Salah satu asisten ORI Jawa Barat menjelaskan bahwa ORI belum memiliki standar waktu dalam menyelesaikan atau memutuskan hasil pemeriksaan. Kekurangan lainnya yang terjadi di ORI Jawa Barat yaitu tidak memadainya sumber daya manusia khususnya jumlah asisten yang bertugas untuk menanganai laporan yang masuk.

Sejumlah indikasi masalah yang telah diulas di atas dan ditunjang dengan krusialnya fungsi pengawasan yang dilakukan Ombudsman dalam memantau penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia serta pentingnya Ombudsman dalam menutupi celah dalam sistem penanganan pengaduan pada organisasi penyelenggara layanan maka para peneliti berpendapat bahwa penanganan pengaduan (*complaint handling*) yang dilakukan oleh ORI Jawa Barat menjadi sesuatu hal yang penting dan menarik untuk diteliti.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan peneliti, maka rumusan masalah dalam penelitian kali ini adalah: Bagaimanakah penanganan laporan di ORI Jawa Barat yang ditinjau dari prinsip-prinsip *effective complaint handling*? Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penanganan laporan di ORI Jawa Barat berdasarkan prinsip-prinsip *effective complaint handling*.

## 1. Kerangka Konseptual

### a. Konsep Pelayanan Publik

Secara konseptual, pelayanan publik merupakan produk suatu organisasi berupa melayani keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan berdasarkan suatu aturan atau prosedur tertentu (Kurniawan, 2005). Secara lebih spesifik pelayanan publik juga dapat dipahami sebagai aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat untuk memberikan manfaat dan kepuasan (Sinambela, et al., 2006, hal. 5). Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan penerima layanan sekaligus untuk memenuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

**b. Konsep Pengawasan Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal, dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan publik. Dengan adanya Kewenangan yang diberikan negara kepada Ombudsman Republik Indonesia untuk mengawasi pelayanan publik menjadi sebuah harapan baru untuk memperbaiki pelayanan publik di Indonesia sekaligus menutupi kekurangan pengawasan pelayanan publik yang dilakukan secara internal oleh pemerintah itu sendiri.

**c. Konsep Pengaduan Publik**

Konsep pengaduan memang tidak bisa dilepaskan dari kontribusi Hirschman. Pada dasarnya Hirschman memperkenalkan tiga buah konsep dalam pelayanan publik yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya yaitu *exit*, *voice*, dan *loyalty* (EVL) (Hirschman, 1970). Konsep yang paling relevan dengan pengaduan tentunya adalah *voice*. Munculnya *voice* merupakan bentuk reaksi atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang disajikan dan kemudian pengguna layanan mengekspresikan ketidakpuasan tersebut dengan menyampaikan keluhan (John, 2016). Oleh karenanya, pengaduan dapat ditinjau sebagai pernyataan secara lisan atau tertulis atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan (Hadi, 2000).

**d. Konsep Penangan Pengaduan**

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atau pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan *hotline*, faksimili, dan situs *website* sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat (Direktorat Aparatur Negara, 2010).

**e. Prinsip-Prinsip Sistem Penangan Pengaduan Efektif**

Setidaknya terdapat 10 prinsip dalam sistem penanganan pengaduan secara efektif sebagaimana yang disajikan di dalam laporan Ombudsman Western Australia (2017). Kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1) *Fokus Terhadap Pelanggan*

Organisasi berkomitmen terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan yang efektif. Komitmen ini dibuktikan dengan adanya panduan atau peraturan yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan penanganan pengaduan.

2) *Visibilitas*

Informasi mengenai tata cara membuat pengaduan dan tempat pengaduan dapat disampaikan, disebarluaskan dengan baik kepada pelanggan, staf, dan pihak-pihak terkait lainnya. Pelanggan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah penerima pelayanan publik yang merasa tidak puas akan pelayanan yang didapatkannya (Pelapor).

3) *Aksesibilitas*

Proses pembuatan dan proses investigasi dalam penanganan

- pengaduan harus mudah diakses dan dipahami oleh Pelapor. Agar memudahkan Pelapor membuat pengaduan harus dapat dilakukan dengan berbagai cara, berbagai bahasa, dan bebas biaya
- 4) *Responsivitas*  
Pengaduan yang disampaikan oleh Pelapor harus direspon dengan cepat dan ditangani dengan segera sesuai dengan tingkat urgensinya. Selama proses penyelesaian pengaduan, terdapat standar waktu penyelesaian yang jelas yang dapat diketahui oleh Pelapor serta Pelapor terus diinformasikan mengenai setiap progres tindak lanjut Laporan yang telah dikerjakan.
  - 5) *Objektivitas dan Keadilan*  
Setiap pengaduan yang diterima harus ditangani secara adil, objektif, dan tidak bias. Di dalam proses penanganan pengaduan, Pelapor diberikan kesempatan untuk menyampaikan tanggapannya atas hasil tindak lanjut yang telah dilakukan. Pelapor yang tidak masuk akal tidak perlu dijadikan sebagai hambatan dalam proses penanganan pengaduan.
  - 6) *Kerahasiaan*  
Informasi personal yang berhubungan dengan pengaduan terjaga kerahasiaannya. Identitas Pelapor harus digunakan sebagaimana mestinya dan tidak disebarluaskan tanpa seizin Pelapor. Informasi identitas Pelapor hanya dapat digunakan demi keperluan dalam proses penanganan pengaduan.
  - 7) *Solusi*  
Saat pengaduan diterima, organisasi harus memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan dalam pengaduan tersebut. Agar mampu memberikan solusi yang tepat, sumber daya manusia yang bertugas dalam menangani pengaduan tersebut harus memiliki kemampuan dan keahlian yang mumpuni dalam menyelesaikan pengaduan yang diterima.
  - 8) *Pemeriksaan Ulang*  
Adanya kesempatan untuk melakukan pemeriksaan ulang (*review*) yang dapat dilakukan baik oleh pihak internal maupun pihak eksternal. Pihak internal yang dimaksud di sini adalah instansi penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan sedangkan pihak eksternal adalah lembaga pengawas independen seperti misalnya Ombudsman Republik Indonesia. Pelapor juga diberikan kesempatan untuk mengajukan banding jika hasil akhir dari penanganan pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan harapannya.
  - 9) *Akuntabilitas*  
Akuntabilitas untuk penanganan pengaduan ditegakan secara jelas dengan melaporkan setiap hasil tindak lanjut pengaduan kepada masyarakat dan pimpinan organisasi. Pimpinan organisasi perlu melakukan pengawasan terhadap seluruh pengaduan yang diterima dan pada setiap bentuk tindak lanjut yang dilakukan.
  - 10) *Perbaikan Berkelanjutan*  
Pengaduan merupakan sumber perbaikan suatu organisasi. Pengaduan

tidak hanya dianggap sebagai hal yang buruk namun pengaduan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan dikemudian hari.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah dengan menggunakan studi literatur. Metode ini didasarkan pada upaya untuk mengumpulkan dan mensintesis hasil penelitian yang sebelumnya untuk mendapatkan pengetahuan yang baru (Snyder, 2019, hal. 333). Secara lebih terperinci, terdapat tiga pendekatan dalam metode survei literatur yaitu pendekatan sistematis, pendekatan semi-sistematis, dan pendekatan integratif. Makalah ini akan disajikan dengan menggunakan pendekatan pertama yaitu studi literatur sistematis. Pendekatan ini bertujuan untuk melakukan sintesis dan membandingkan temuan-temuan sebelumnya untuk membentuk pengetahuan yang baru (Snyder, 2019, hal. 334). Melalui hal tersebut, diharapkan pembaca dapat mengetahui bagaimana sistem penanganan keluhan yang dilakukan oleh ORI Perwakilan Jawa Barat.

Data yang digunakan dalam tulisan ini adalah data sekunder yang dikumpulkan dari berbagai macam literatur tentang penanganan keluhan di ORI Perwakilan Jawa Barat. Data yang dikumpulkan adalah data tentang penanganan keluhan di ORI Perwakilan Jawa Barat. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis dan dievaluasi secara kualitatif untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan secara khusus dalam makalah ini.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti akan menganalisa laporan Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling*) yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Jawa Barat berdasarkan pada 10 prinsip dalam sistem penanganan pengaduan secara efektif.

### **1) Fokus Terhadap Pelanggan (Customer Focused)**

Untuk menganalisa prinsip ini, peneliti menggunakan dua aspek yaitu: (1) Standar Peraturan Tentang Penanganan Pengaduan dan (2) Keterbukaan Terhadap Kritik dan Saran. Dalam hasil wawancara bahwa dalam melaksanakan penanganan pengaduan, ORI Jawa Barat berpatokan terhadap dua peraturan yaitu Undang-Undang Nomor 37 Nomor 2008 tentang Ombudsman dan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

Dalam Peraturan Ombudsman yang sebelumnya tidak ada pembidangan tugas masing-masing Asisten. Semua Asisten mengerjakan tugas yang sama yakni mulai dari proses penerimaan dan verifikasi Laporan hingga proses Monitoring. Sedangkan dengan adanya Peraturan Ombudsman Nomor 26 ini, Asisten terbagi menjadi tiga bagian yaitu, (1) Asisten Unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), (2) Asisten Unit Pemeriksaan, dan (3) Asisten Unit Resolusi dan Monitoring.

Salah satu hal yang telah dilakukan oleh ORI Jawa Barat untuk menampung saran dan pengaduan dari Pelapor adalah dengan menyediakan Kotak Saran dan Kotak Pengaduan yang ditempatkan di dekat meja resepsionis kantor ORI Jawa Barat. Berdasarkan hasil wawancara

dengan Asisten ORI Jawa Barat, beberapa Asisten mengatakan bahwa kotak kritik dan saran yang disediakan belum berjalan dengan efektif. Kebanyakan dari Pelapor menyampaikan kritik dan saran secara langsung kepada Asisten yang menanganinya.

Selain melalui Kotak Pengaduan dan Kotak Saran yang disediakan, bagi Pelapor yang merasa tidak puas dengan kinerja ORI Jawa Barat dapat melaporkan langsung kepada Ketua Ombudsman pusat melalui surat, surat elektronik, *webiste* Ombudsman atau *call center* 137. Pelapor yang menyampaikan kritik dan sarannya melalui *webiste* Ombudsman hanya perlu mengisi data diri serta kritik dan saran yang ingin disampaikan melalui formulir elektronik yang disediakan pada *webiste* tersebut.

## 2. *Visibilitas*

Visibilitas merupakan upaya ORI Jawa Barat dalam menyampaikan informasi dan mensosialisasikan ORI Jawa Barat kepada masyarakat sehingga ORI Jawa Barat diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat. Terdapat tiga indikator untuk menganalisa prinsip ini yaitu: (1) Ketersediaan Informasi Tata Cara Membuat Laporan, (2) Ketersediaan Nomor Telepon yang Dapat Dihubungi, dan (3) Pengetahuan Staf *Front-Line* akan Proses Penanganan Pengaduan.

Dalam memberikan ketersediaan informasi ORI Jawa Barat khususnya *facebook* dan *instagram* cukup aktif dalam mempublikasikan segala informasi yang berkaitan dengan ORI Jawa Barat. Selain melalui media sosial, ORI Jawa Barat juga memsosialisasikan melalui media cetak koran *Pikiran Rakyat*. Setiap hari Kamis ORI Jawa Barat membuat satu artikel yang bernamana 'Bincang Ombudsman' yang

setiap minggunya membahas hal-hal berkaitan dengan Ombudsman dan permasalahan pelayanan publik di Jawa Barat.

Saat peneliti melakukan pengecekan pada sosial media ORI Jawa Barat, menurut peneliti *contact details* ORI Jawa Barat tidak tersedia pada *facebook* dan *intagram* ORI Jawa Barat. Pada laman *facebook* ORI Jawa Barat tidak ditemukan nomor telepon atau surat elektronik yang dapat dihubungi jika masyarakat ingin menyampaikan Laporan. Begitupula pada *Instagram* milik ORI Jawa Barat (@ombudsmanri137jabar) tidak tersedia *contact details* seperti nomor telepon yang dapat dihubungi atau surat elektronik yang dapat digunakan untuk menyampaikan Laporan.

## 3. *Aksesibilitas*

Aksesibilitas ini digunakan untuk mengetahui bagaimana kemudahan yang diberikan ORI Jawa Barat kepada masyarakat yang ingin menyampaikan Laporan. Demi memudahkan Pelapor dalam membuat Laporan, terdapat berbagai cara bagi Pelapor untuk membuat Laporan. Pelapor dapat membuat Laporan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelapor dapat mendatangi kantor ORI Jawa Barat yang berlokasi di Jalan Kebon Waru No.1 Bandung. Namun bagi Pelapor yang tidak memungkinkan untuk datang langsung ke kantor, Pelapor dapat mengisi formulir Pengaduan secara *online* yang tersedia pada *website* Ombudsman Republik Indonesia (<http://www.ombudsman.go.id/pengaduan/form>).

Dalam memberikan laporan, Pelapor menyampaikan Laporan ke ORI Jawa Barat menggunakan Bahasa Indonesia. Namun, terkadang terdapat Pelapor yang



menyampaikan Laporan menggunakan bahasa daerah yaitu Bahasa Sunda. Untuk Bahasa Sunda sendiri, kebanyakan dari Asisten ORI Jawa Barat memahami Bahasa Sunda namun bagi beberapa Asisten yang tidak memahami Bahasa Sunda, mereka akan meminta bantuan kepada Asisten atau kepada pegawai ORI Jawa Barat lainnya agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami Laporan. Secara khusus ORI Jawa Barat belum menyediakan fasilitas bagi Pelapor yang ingin menyampaikan Laporan menggunakan bahasa lain selain Bahasa Indonesia seperti misalnya Bahasa Inggris.

ORI Jawa Barat tidak memungut biaya atau imbalan sepeserpun kepada Pelapor yang menyampaikan Laporan. Sebagaimana yang tertulis dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 pasal 2 yang menyatakan bahwa: “Penyampaian Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apa pun.” Lain halnya jika korban langsung menggunakan jasa kuasa hukum yang kemudian mengeluarkan biaya untuk membayar jasa kuasa hukum tersebut.

#### **4. *Responsivitas***

Laporan yang disampaikan oleh masyarakat harus ditangani dengan cepat dan ditangani sesuai dengan urutan urgensi dari Laporan yang diterima. Agar Pelapor merasa yakin bahwa Laporan yang ia sampaikan ditangani sebagaimana mestinya oleh ORI Jawa Barat, Pelapor harus terus diinformasikan proses penanganan pengaduan berlangsung.

Laporan bisa ditindaklanjuti dengan ‘Respon Cepat Ombudsman’ berupa Laporan kondisi darurat, mengancam keselamatan jiwa dan mengancam hak

hidup. Jika Laporan yang disampaikan termasuk kedalam tiga kriteria tersebut maka Laporan tersebut akan diprioritaskan dan ditindaklanjuti lebih dulu keunitbang Laporan-Laporan lainnya. Seperti kasus maladministrasi pada sistem BPJS di salah satu rumah sakit di Bandung. Dikarenakan Laporan tersebut menyangkut nyawa seseorang Laporan ini terkategori sebagai Laporan ‘Respon Cepat Ombudsman’ sehingga akan langsung.

Yang menjadi permasalahan adalah baik di dalam Undang-Undang Ombudsman maupun di dalam Peraturan Ombudsman hingga saat ini tidak ada penjelasan mengenai pengklasifikasian Laporan berdasarkan tingkat kerumitannya. Laporan semua dianggap sama tidak ada perbedaan mengenai mana Laporan yang memiliki tingkat kerumitan mudah, sedang, dan sulit. Padahal pada praktiknya berdasarkan pengalaman Asisten ORI Jawa Barat tidak semua Laporan itu mudah untuk ditangani sehingga membutuhkan jangka waktu penyelesaian Laporan yang berbeda-beda. Sehingga menurut Asisten ORI Jawa Barat, jika memang ingin dibuat peraturan mengenai penentuan standar waktu, harus dibuat terlebih dahulu peraturan mengenai pengklasifikasian Laporan berdasarkan tingkat kerumitannya. Sehingga nantinya standar waktu penyelesaian Laporan akan berbeda antara Laporan yang mudah, sedang, dan sulit.

#### **5. *Objektivitas dan Keadilan***

Setiap Laporan harus ditangani dengan semestinya tanpa dipengaruhi oleh faktor-faktor yang dapat menyebabkan proses penanganan pengaduan menjadi subjektif dan tidak adil seperti misalnya kepentingan atau keberpihakan pada satu golongan atau pribadi tertentu.

Menurut pengalaman salah satu Asisten ORI Jawa Barat, ia pernah mendapati Pelapor yang memiliki hubungan kekerabatan dengan Ketua Ombudsman Pusat namun ia tetap menangani Laporan tersebut sebagaimana mestinya tanpa melihat latar belakang Pelapor tersebut.

Untuk mencegah terjadinya konflik kepentingan adalah dengan tidak memberitahu Pelapor mengenai identitas pribadi Asisten seperti alamat tempat tinggal dan nomor telepon pribadi Asisten. Hal ini dilakukan untuk mencegah adanya konflik kepentingan jika suatu saat Asisten mendapatkan Laporan yang berlokasi disekitar tempat tinggal Asisten. Selain itu juga dilakukan agar menjaga profesionalitas Asisten dalam menindaklanjuti Laporan.

#### **6. Kerahasiaan**

Sebagai lembaga negara yang melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik, Ombudsman harus dapat meyakinkan para Pelapor untuk tidak perlu takut apabila hendak melaporkan sesuatu hal yang berkenaan dengan tindakan Maladministrasi dalam pelayanan publik.

Demi menjaga keamanan data personal Pelapor, ORI Jawa Barat hanya akan menggunakan informasi data personal Pelapor tersebut untuk kebutuhan penindaklanjutan Laporan. Saat pertama kali Pelapor menyampaikan Laporan, Pelapor akan diberi kebebasan untuk merasiakan identitasnya kepada Terlapor atau tidak merahasiakannya. Pelapor yang meminta untuk dirahasiakan identitasnya, identitas mereka tidak akan diketahui oleh Terlapor dan pihak-pihak yang terkait lainnya dan hanya Ombudsman saja yang mengetahui identitas Pelapor tersebut.

#### **7. Solusi**

Ombudsman harus dapat memberikan solusi yang mampu memperbaiki kekurangan dari sistem pelayanan publik yang ada. Untuk menunjang hal tersebut tentunya harus didukung dengan sumber daya yang berkualitas yang memang mampu dalam menangani Laporan masyarakat. jika ditemukan adanya tindakan Maladministrasi dalam sebuah Laporan, Ombudsman akan memberikan solusi berupa Rekomendasi yang berisikan kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi yang telah dilakukan. Menentukan solusi yang tepat untuk menyelesaikan Laporan tentunya membutuhkan kemampuan dan keahlian khusus yang harus dimiliki oleh Asisten Ombudsman. Seorang Asisten Ombudsman. dituntut untuk memiliki pengetahuan yang memadai tentang pelayanan publik serta peraturan perundang-undangan terkait. Untuk itu sebelum para Asisten memulai bekerja efektif di Ombudsman, Asisten Ombudsman akan diberikan beberapa pelatihan terlebih dahulu sebelum memulai bekerja efektif di Ombudsman. Seperti pelatihan kepemimpinan, pengenalan tugas pokok dan fungsi dari Ombudsman, proses penanganan pengaduan, pelatihan *basic investigation*, *advance investigation training*, *public service communication training*, *intelegent training*, *behavior interview workshop*, *how to dealing with difficult complainants* dan lain-lain.

#### **8. Pemeriksaan Ulang**

Prinsip *review* yang digunakan dalam maksudnya adalah bagaimana ORI Jawa Barat memberikan kesempatan baik kepada pihak internal (Kepala Perwakilan) dan

kepada pihak eksternal (Pelapor) untuk melakukan pemeriksaan ulang (*review*) atas segala bentuk tindak lanjut yang dilakukan dan hasil yang ditetapkan oleh ORI Jawa Barat.

Setiap produk atau bentuk tindak lanjut yang dilakukan oleh Asisten harus berdasarkan persetujuan dari Kepala Perwakilan Ombudsman, mulai dari Laporan diterima, bentuk tindak lanjut apa yang akan dilakukan, hingga Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) akan di *review* atau diperiksa kembali oleh Kepala Perwakilan sebelum kemudian disampaikan kepada pihak yang terkait. Asisten wajib mengkonsultasikan apapun yang berkaitan dengan Laporan kepada Kepala Perwakilan karena apapun produk yang dikeluarkan Ombudsman merupakan tanggung jawab institusi dan bukan merupakan tanggung jawab masing-masing Asisten.

Lain halnya dengan proses *review* bagi Calon Asisten Ombudsman. Jika hasil tindak lanjut Laporan yang telah dilakukan oleh Asisten Ombudsman hanya akan diperiksa oleh Kepala Perwakilan, hasil tindak lanjut Calon Asisten harus diperiksa oleh dua orang yaitu oleh Asisten Ombudsman dan oleh Kepala perwakilan, bahwa proses *review* yang harus melalui dua tahap tersebut terkadang dapat memicu komplain dari Pelapor karena membuat proses penyelesaian Laporan menjadi lebih lama.

Sedangkan bagi Pelapor, setelah Hasil Akhir Pemeriksaan Laporan diterima olehnya dan dirasa hasil tersebut tidak memenuhi keinginannya, Pelapor tidak dapat melakukan sistem banding. Sehingga suka tidak suka Pelapor harus dapat menerima keputusan tersebut. Seperti yang disampaikan oleh salah satu Asisten Ombudsman ia mengatakan bahwa salah

satu kelemahan dari Ombudsman yaitu tidak memiliki mekanisme banding. Pelapor yang tidak sependapat dengan hasil akhir dari tindak lanjut Laporan yang ia sampaikan, tidak dapat mengajukan banding seperti halnya pada sistem peradilan.

#### **9. Akuntabilitas**

Maksud dari prinsip Akuntabilitas disini adalah bagaimana ORI Jawa Barat menjalankan akuntabilitasnya sebagai lembaga negara yang bersifat mandiri dan bebas dari campur tangan kekuasaan lembaga negara dan institusi lainnya. Serta bagaimana wujud akuntabilitas ORI Jawa Barat sebagai Perwakilan Ombudsman dalam mempertanggung jawabkan kinerjanya kepada Ombudsman Pusat.

Wujud Akuntabilitas ORI Jawa Barat kepada masyarakat adalah dengan mempublikasikan informasi mengenai Laporan Pengaduan melalui media cetak dan media *online*. Media cetak yang digunakan ORI Jawa Barat untuk menyampaikan informasi terkait dengan Laporan Pengaduan adalah Koran *Pikiran Rakyat*. Wujud Akuntabilitas lainnya yang dilakukan ORI Jawa Barat adalah dengan tersedianya sistem *tracking* Laporan pada *website* Ombudsman. Sistem *tracking* ini merupakan salah satu wujud akuntabilitas ORI Jawa Barat dalam rangka mewujudkan kemudahan mengakses perkembangan Laporan masyarakat dan keterbukaan.

#### **10. Perbaikan Berkelanjutan**

Prinsip ini Laporan Pengaduan dianggap sebagai suatu sumber informasi untuk melakukan suatu perbaikan. Dalam praktiknya, prinsip digunakan untuk melihat bagaimana upaya ORI Jawa Barat dalam melakukan perbaikan pada pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat.

Demi mencapai tujuan tersebut produk akhir dari proses pengawasan dan penyelesaian Laporan yang dilakukan oleh Ombudsman adalah dengan memberikan Rekomendasi kepada Terlapor dan atau Atasan Terlapor. Rekomendasi merupakan kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi yang telah dilakukan oleh Ombudsman dan wajib untuk dilakukan oleh Terlapor dan atau Atasan Terlapor dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

Rekomendasi hanya boleh dikeluarkan berdasarkan persetujuan dari Ombudsman Pusat. Sementara Perwakilan Ombudsman hanya berwenang untuk menyampaikan usul Rekomendasi kepada Ombudsman Pusat mengenai penyelesaian Laporan, termasuk usul Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi yang telah peneliti lakukan, dapat ditegaskan bahwa temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab tidak adanya standar waktu penyelesaian Laporan bagi Ombudsman adalah tidak adanya pengklasifikasian Laporan berdasarkan tingkat kerumitan Laporan. Sedangkan penyebab Laporan menjadi lama terselesaikan dikarenakan: *pertama* tidak kooperatifnya Pelapor dan atau Terlapor, *kedua* terbatasnya sumber daya manusia pada ORI Jawa Barat, *ketiga* beratnya beban kerja masing-masing Asisten ORI Jawa Barat, dan *keempat* tidak adanya standar waktu dalam menyelesaikan Laporan.

Selanjutnya dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan (*complaint handling*) pada ORI Jawa Barat dapat dikatakan belum efektif. Hal ini terlihat dari 10 prinsip *effective complaint handling* yang digunakan dalam penelitian ini, hanya lima prinsip yang sudah diterapkan dengan baik pada ORI Jawa Barat yaitu prinsip *customer focused, confidentiality, objectivity & fairness, accountability, dan continuous improvement*. Sedangkan lima prinsip lainnya belum diterapkan secara optimal oleh ORI Jawa Barat dan masih membutuhkan beberapa perbaikan. Kelima prinsip tersebut adalah prinsip *visibility, accesibility, responsiveness, review, dan remedy*.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

##### Buku:

- Direktorat Aparatur Negara. (2010). Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Hadi, A. (2000). Sistem Manajemen Mutu Laboratorium. Jakarta: Gramedia.
- Hirschman, A. (1970). Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations and States. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- John, P. (2016). Finding Exits and Voices: Albert Hirschman's Contribution to the Study of Public Services. *International Public Management Journal*, 20(3), 512-529. doi:<https://doi.org/10.1080/10967494.2016.1141814>

- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Nordholt, H. S., & van Klinken, G. (2007). *Pendahuluan*. In H. S. Nordholt, G. van Klinken, & I. Karang-Hoogenboom, *Politik Lokal di Indonesia* (pp. 1-40). Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, KITLV-Jakarta.
- Ombudsman Western Australian. (2017). *Guidelines on Complaint Handling*. Perth: Ombudsman Western Australian.
- Purwanto, E. A. (2008). *Keluhan Sebagai Bentuk Partisipasi*. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 12(1), 21-40.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Djohan, B., & Syaifudin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Snyder, H. (2019). *Literature review as a research methodology: An overview and guidelines*. *Journal of Business Research*, 104, 333-339. doi:10.1016/j.jbusres.2019.07.039
- Wicaksono, K. W. (2009). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- World Bank. (2004). *Public Service in Developing Countries*. New York: World Bank.