

# **RESPONSIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MENANGANI KELUHAN MASYARAKAT**

**Mir'atul Latifah**

12040674003 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: amira.annisa03@gmail.com

**Dra. Meirinawati, M.AP.**

0021056804 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: meirinawati91@yahoo.co.id

## **Abstrak**

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Dalam rangka menegakkan pemerintahan yang baik maka diperlukan keberadaan lembaga pengawas yang mampu mengontrol penyelenggaraan tugas aparatur publik. Salah satu lembaga pengawas adalah Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Meningkatnya keluhan masyarakat yang disampaikan ke Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur sebagai bukti langsung tanggung jawab Lembaga Ombudsman terhadap layanan yang diberikan. Lembaga Ombudsman perlu menunjukkan responsivitasnya dalam menangani keluhan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana responsivitas Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menangani keluhan masyarakat.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana responsivitas Lembaga Ombudsman. Adapun fokus penelitian ini adalah indikator responsivitas menurut Zeithaml dkk, diantaranya adalah merespon setiap pelapor/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelapor/masyarakat direspon oleh petugas. Subyek penelitian dalam penelitian ini diambil dengan teknik *Purposive Sampling*, yang terdiri dari petugas/aparatur Lembaga Ombudsman dan masyarakat yang melaporkan keluhannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keenam indikator responsivitas menurut Zeithaml dkk masih terdapat kendala. Analisis penelitian menunjukkan bahwa terdapat sedikit kendala yaitu terkait dengan tidak adanya standart waktu penyelesaian yang pasti yang dimiliki oleh Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Ombudsman, salah satunya dikarenakan lamanya prosedur pelayanan untuk substansi tertentu. Selain itu dengan banyaknya laporan yang diterima Lembaga Ombudsman yang bukan merupakan kewenangannya dalam menyelesaikan dapat menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat. Saran yang diberikan adalah Ombudsman RI membuat standart waktu penyelesaian setiap jenis pengaduan yang diterima, serta pemberian kotak saran di kantor agar pihak Ombudsman dapat memperbaiki kinerjanya.

Kata Kunci : Responsivitas, Ombudsman, Pelayanan, Keluhan

## **Abstract**

Society demands to get quality public services continue to increase over time. In order to enforce good governance required the presence of a supervisory agency that is able to control the discharge of the duties public officials. One supervisory agency is the Ombudsman of Indonesia Republic. Increased public complaints submitted to the Ombudsman Representatives of East Java Province as evidence of

direct responsibility of Ombudsman to the services provided. Ombudsman needs to show responsiveness in handling public complaints. The purpose of this study to describe how the responsiveness of the Ombudsman Representatives of East Java province in dealing with public complaints.

This type of research used in this study is descriptive with qualitative approach. The focus of this research is an indicator of responsiveness by Zeithaml et al, which are responding to each complainant/applicant who wants to get the service, the officer services quickly, the officers doing the right services, the officers doing services carefully, the officers doing service with the right timing, and all the complaints of the reporting/community was responded by the officers. Research subjects in this study were taken by purposive sampling technique. Data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. Data were analyzed using data analysis techniques interactive model.

The results showed that of the six indicators of responsiveness by Zeithaml et al, there are still obstacles. The analysis showed that there is a little problem that is related to the absence of standard completion time is definitely owned by the Ombudsman. Public dissatisfaction in the services provided by the Ombudsman, one of them due to the length of service procedures for certain substances. In addition to the number of reports received by the Ombudsman is not an authority in settling may cause dissatisfaction of the people. Advice given is the Ombudsman makes a standard completion time of each type of complaints received, as well as the provision of a suggestion box in the office of the Ombudsman in order to be able to improve their performance.

Keywords: Responsibility, Ombudsman, Service, Complaint

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak setiap warga negara. Pemerintah wajib melindungi hak setiap warga negaranya dan memastikan bahwa mereka telah mendapatkan pelayanan publik dengan baik. Untuk bisa melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi atau pemerintah harus lebih profesional, aspiratif, dan memiliki responsivitas yang tinggi terhadap tuntutan masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Dalam rangka menegakkan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, maka diperlukan keberadaan lembaga pengawas yang secara efektif mampu mengontrol penyelenggaraan tugas aparatur publik. Mengutip pernyataan yang dikemukakan (Galang:2012), dibutuhkan lembaga pengawas eksternal agar mekanisme pengawasan pemerintahan bisa diperkuat dan berjalan lebih efektif untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, transparan dan responsif terhadap kebutuhan publik. Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan (Galang, 2012) yang menyatakan bahwa :

“meningkatnya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa terhadap pemerintah menunjukkan bahwa pada satu sisi kualitas produk layanan pemerintah masih dirasakan tidak dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna jasa, sedangkan pada sisi lain semakin tumbuhnya kesadaran masyarakat pengguna jasa untuk memenuhi hak-haknya sebagai konsumen untuk memperoleh pelayanan dengan kualitas yang baik.“

Salah satu langkah yang ditempuh pemerintah untuk mengembalikan kepercayaan publik terhadap birokrasi pasca reformasi adalah dengan memperkuat pengawasan dengan membentuk lembaga pengawas eksternal, yaitu Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Dasar hukum Ombudsman diperkuat dalam bentuk Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008. Berdasarkan Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa fungsi dibentuknya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia adalah: “mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu”.

Melihat fungsi Lembaga Ombudsman tersebut, jelas bahwa pembentukan Ombudsman adalah untuk membantu upaya pemerintah dalam mengawasi jalannya proses pemerintahan.

Melihat luasnya wilayah kepulauan Indonesia, dengan jumlah penduduk yang beragam, maka tidak semua masalah maladministrasi publik bisa ditangani oleh Ombudsman nasional secara cepat dan transparan. Sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 5, bahwa untuk bisa menjangkau ke daerah pelosok negeri, serta memberikan pelayanan yang optimal maka Lembaga Ombudsman dapat mendirikan perwakilannya di wilayah provinsi, atau Kabupaten/Kota, seperti halnya Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur.

Sebelum terbentuknya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur, di wilayah Jawa Timur sudah berdiri terlebih dahulu lembaga pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) bersama-sama dengan Gubernur Jawa Timur telah membentuk Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 dan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/267/KPTS/013/2006 tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur. Melalui Perda ini telah dibentuk sebuah institusi independen yang serupa dengan Komisi Ombudsman, bernama Komisi Pelayanan Publik (KPP). Secara kedudukan, Komisi Pelayanan Publik (KPP) tidak ada hubungan hierarki dengan pemerintah pusat baik itu pemerintah pusat sendiri maupun Ombudsman Republik Indonesia.

Pembentukan Komisi Pelayanan Publik (KPP) Jawa Timur merupakan salah satu wujud dari pelaksanaan prinsip desentralisasi dalam Otonomi Daerah. Komisi Pelayanan Publik (KPP) dibentuk dan dibiayai oleh pemerintah daerah dalam hal ini Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Melihat perbedaan kedudukan dan pertanggungjawaban perwakilan lembaga Ombudsman Republik Indonesia dan Komisi Pelayanan Publik (KPP) di wilayah Jawa Timur, maka terdapat pula perbedaan kewenangan pada masing-masing lembaga. Perkembangannya dalam hal penanganan laporan juga terdapat perbedaan yang fundamental karena lembaga Ombudsman diberi kewenangan besar dan memiliki kekuatan memaksa (*subpoena power*), rekomendasi yang bersifat mengikat,

investigasi, serta sanksi pidana bagi yang menghalang-halangi Lembaga Ombudsman dalam menangani laporan.

Keluhan masyarakat terkait pelayanan publik menjadikan lembaga pengawasnya yaitu Lembaga Ombudsman harus lebih meningkatkan pelayanannya. Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, maka diperlukan upaya perbaikan pelayanan publik tersebut. Menurut pendapat (Zainuddin, 2015) yang menyatakan bahwa:

“meningkatnya penggunaan jasa ternyata masih belum diikuti dengan daya tanggap aparat birokrasi terhadap keluhan masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan pelayanan publiknya. Rendahnya tingkat responsivitas aparat birokrasi tersebut terlihat dari belum maksimalnya tugas pemerintah dalam melayani masyarakat”.

Ketidakpastian yang sering menjadi penyebab munculnya praktek KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menjadikan masyarakat mengambil alternatif yang dapat memperlancar urusan. Rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia juga dapat dilihat dari banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang mereka dapat. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik tidak mudah dan merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan warga negara atas pelayanan publik yang baik. Namun fakta yang terlihat selama ini adalah pelayanan publik yang banyak diwarnai dengan berbagai praktek maladministrasi.

Sejak berdiri pada akhir tahun 2010, Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur berupaya dalam meningkatkan perbaikan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur merupakan Lembaga yang mendapat banyak laporan mengenai buruknya pelayanan publik dari berbagai instansi penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan data jumlah laporan yang diterima Ombudsman Republik Indonesia

perwakilan Provinsi Jawa Timur, diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Laporan Berdasarkan Tindak Lanjut**

No	Thn	Laporan Pengaduan		Jml
		Belum Selesai (Masih Proses)	Terselesaikan	
1	2013	-	230	230
2	2014	43	293	336
3	2015	174	161	335
	<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>684</b>	<b>901</b>

Sumber: Data Internal Lembaga tahun 2015

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa laporan pengaduan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur terkait permasalahan pelayanan publik dari tahun ke tahun meningkat. Data terakhir pada tahun 2015 menunjukkan bahwa terdapat 174 jumlah pengaduan yang masih dalam proses penyelesaian. Dengan adanya permasalahan laporan pengaduan yang belum terselesaikan dan tingkat kenaikan pengaduan dari tahun ke tahun, maka diperlukan tinjauan mendalam terkait responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan masyarakat. Responsivitas atau daya tanggap Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani keluhan masyarakat terkait pelayanan publik di wilayah Jawa Timur diharapkan dapat memenuhi harapan, keinginan, serta tuntutan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan cepat dan tanggap.

Sesuai dengan penjelasan diatas, maka responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia menjadi penting untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dengan melakukan kegiatan sosialisai, investigasi, klasifikasi, dan pemanggilan pihak-pihak yang terlibat dalam suatu masalah terkait pelayanan publik serta kegiatan penyelesaian laporan dugaan maladministrasi, hingga membuat ulasan surat rekomendasi.

Berdasarkan penjelasan permasalahan diatas dalam pelaksanaan program penyelesaian atau penanganan laporan masyarakat yang

dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur, maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian penelitian terkait responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menangani keluhan masyarakat.

## RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Keluhan masyarakat?

## TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Keluhan masyarakat.

## MANFAAT

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan secara komprehensif tentang fenomena yang ada dengan teori-teori yang relevan dalam studi Ilmu Administrasi Negara, khususnya yang berkaitan dengan responsivitas pelayanan organisasi publik sehingga dapat melengkapi dan menambah khasanah pengetahuan ilmiah dalam Ilmu Administrasi Negara serta dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, yaitu:

#### a. Bagi Penulis

Hasil penelitian akan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti, khususnya dalam bidang pelayanan publik sehingga dapat menambah profesionalisme sebagai bekal untuk terjun ke masyarakat dalam melihat permasalahan pelayanan publik.

- b. Bagi Universitas  
Hasil penelitian akan dapat menambah perbendaharaan kepustakaan dan juga sebagai bahan kajian dan perbandingan bagi mahasiswa yang akan menyusun karya tulis ilmiah dengan topik yang sama.
- c. Bagi Instansi  
Diharapkan penelitian ini akan memberikan manfaat berupa masukan dan saran secara teoritis di dalam peningkatan responsivitas pelayanan publik di Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur.

## KAJIAN PUSTAKA

### A. Responsivitas

#### 1. Definisi Responsivitas

Menurut Dwiyanto (2008), responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2011), menyatakan bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

Responsivitas dari pemberi layanan dapat menjadi bukti tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Baik atau buruknya respon terhadap pelanggan dapat mencerminkan kinerja pemberi layanan itu sendiri. Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan inisiatif dari penyelenggara pelayanan publik dalam memahami dan memenuhi kebutuhan dari penerima pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### 2. Indikator Responsivitas

Responsivitas dapat menjadi bukti bagi pemerintah dalam kewajibannya memenuhi kebutuhan masyarakat, oleh karena itu diperlukan beberapa indikator guna mengukur seberapa besar respon pemberi layanan terhadap penerima pelayanan.

Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2011), menyebutkan bahwa responsivitas termasuk kedalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas sendiri terdiri atas beberapa indikator, yaitu:

- a) Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Respon kepada setiap masyarakat menurut Dwiyanto (2008) berkaitan dengan sikap dari petugas/aparatur. Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan dapat dilihat misalnya dari kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada semua pengguna jasa.
- b) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Menurut Ramadhani (2012), pelayanan cepat yang dilakukan meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat.
- c) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Menurut Kasmir (dalam Ramadhani, 2012) pelayanan dengan tepat yaitu menghindari terjadinya kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat.
- d) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Menurut Sutrisno (dalam Ramadhani, 2012), pelayanan dengan cermat ialah selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada masyarakat.
- e) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Pelayanan dengan waktu yang tepat

menurut (Hardiyansyah, 2011), mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat akan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- f) Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas. Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan, pengaduan, atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya (Ramadhani, 2012).

### 3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan oleh Hardiansyah (2011), sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Boediono (dalam Hutasoit: 2011), pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba atau profit.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada publik didalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan publik.

### 4. Keluhan Masyarakat

Menurut pendapat Kotler (Daryanto dan Setyobudi: 2014), menyatakan bahwa keluhan dalam bahasa Inggris disebut "*complaint*" menandakan adanya perasaan kekesalan atau kekecewaan akan sesuatu yang didapatkan. Hal ini mengindikasikan bahwa apa yang didapat tidak sesuai dengan harapan. Semakin tinggi harapan yang diinginkan oleh pihak konsumen maka akan semakin tinggi pula rasa ketidakpuasan akan barang ataupun jasa yang diterimanya. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), *komplain/keluhan*

adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, dan kemarahan atas *service* jasa/ produk.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menangani keluhan masyarakat yang akan dikaji dengan menggunakan indikator responsivitas menurut Zeithml dkk. Subjek penelitian terdiri dari pegawai/aparatur Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dan masyarakat yang melaporkan keluhannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian akan dibahas dengan menggunakan ke enam indikator responsivitas menurut Zeithaml, dkk (Hardianysah: 2011), berikut merupakan uraian indikator tersebut dalam pembahasan:

- a. Merespon setiap pelapor/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan berkaitan dengan komunikasi yang baik dan komunikatif serta sikap yang ditunjukkan petugas pengaduan ketika ada masyarakat yang datang untuk melaporkan keluhan pelayanan publik. Respon baik yang ditunjukkan petugas / aparatur dari Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur menjadikan masyarakat merasa pengawasan yang diberikan Ombudsman dapat berjalan dengan baik.

Sikap petugas / aparatur dari Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur berupa respon ketika ada pelaporan masuk menjadi awal yang akan memberikan kesan kepada masyarakat atau pelapor terkait pelayanan yang diterimanya. Berdasarkan temuan yang

didapat peneliti di lapangan menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas /aparatur merupakan hal yang penting dan diperlukan oleh instansi pengawas penyelenggara pelayanan publik, seperti Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Jawa Timur. Sikap baik petugas / aparatur dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur turut ditunjukkan dari perlakuan yang sama kepada setiap pelapor tanpa ada perbedaan. Perlakuan sama yang dimaksud adalah petugas /aparatur menunjukkan dengan komunikasi yang kepada setiap pelapor.

- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Menurut Ramadhani (2012), pelayanan dengan cepat meliputi kesiapan petugas/aparatur dalam mendengarkan keluhan pelapor dan menjawab pertanyaan terkait pelaporan tersebut. Respon yang cepat menjadi harapan dari setiap pelapor yang ingin segera menuntaskan permasalahannya saat melaporkannya ke Ombudsman. Kesiapan petugas/aparatur menjadi patokan apakah pelayanan yang diberikan dapat segera atau cepat mendapatkan respon dari petugas/aparatur.

Dalam penelitian ini, pelayanan yang cepat berarti petugas/aparatur harus menangani keluhan yang disampaikan masyarakat dengan cepat dan selalu mengedepankan prinsip pelayanan yang baik, sehingga keluhan masyarakat dapat segera ditangani serta ditindaklanjuti dengan baik sampai selesai. Kesiapan pelayanan yang diberikan petugas/aparatur Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur dirasa baik oleh masyarakat. Pelaporan yang pertama masuk akan mendapatkan penanganan dahulu, sehingga penanganan pengaduan harus sesuai dengan urutan laporan yang masuk sebelumnya.

Kegiatan penyelesaian laporan atau pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur seperti

klarifikasi, investigasi, pemanggilan dan mediasi. Proses penyelesaian laporan bersifat fleksibel, bergantung konteks dan substansi masalahnya, jadi cepat atau tidaknya permasalahan tersebut ditangani kembali kepada masalahnya, bagaimana substansinya dan apakah merupakan kewenangan dari Ombudsman dalam menyelesaikan atukah tidak. Sebagaimana alur penyelesaian laporan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur harus sesuai dengan Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008, sehingga proses penyelesaian laporan dapat diakui baik oleh pelapor yang mengadukan keluhannya ke Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur.

- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik, lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur berusaha memberikan pelayanan yang tepat. Pelayanan yang tepat menurut Khasmir (Ramadhani, 2012), yaitu pelayanan yang menghindari terjadinya kesalahan dalam hal penyelesaian masalah maupun pembicaraan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat yang melaporkan masalahnya.

Berdasarkan Observasi yang dilakukan peneliti, selanjutnya terkait dengan pelayanan yang diberikan petugas/aparatur agar sesuai dengan harapan dan keinginan pelapor /masyarakat. Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan atau keinginan pelapor /masyarakat, Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin dengan tanggung jawab dan sungguh-sungguh. Berdasarkan pada aturan yaitu UU No. 37 Tahun 2008. Lembaga Ombudsman RI perwakilan Provinsi Jawa Timur berusaha memberikan penyelesaian laporan dengan

baik, terbukti dalam beberapa wawancara dengan pelapor dalam kegiatan penyelesaian laporan kepada masyarakat yang mengadukan keluhannya. Meskipun masih saja terdapat keluhan masyarakat yang masalahnya belum juga selesai karena mungkin rumitnya masalah dan sulitnya koordinasi dengan pihak terkait.

Berdasarkan uraian wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, terlihat bahwa petugas/aparatur dari pihak Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur berusaha memberikan pelayanan yang tepat dan tidak lamban kepada pelapor, namun jika memang permasalahan tersebut bukan merupakan kewenangan dari Lembaga Ombudsman sendiri maka permasalahan tersebut tidak bisa dilanjutkan untuk proses penyelesaiannya.

Selanjutnya berkaitan dengan alur penyelesaian laporan yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur yang mana merupakan petunjuk dan pedoman dalam proses penyelesaian laporan yang diterima. Setelah pihak kantor menerima pelaporan masyarakat, maka akan ada proses pendalaman materi terkait substansi yang akan ditindak lanjuti. Diperlukan penjelasan khusus untuk penanganan masalah tertentu dan petugas harus aktif mengkomunikasikan setiap masalah kepada pelapor agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pelapor dan petugas. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ada tahap-tahap yang dilakukan dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat agar laporan tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan tahap-tahap dari penyelesaian laporan itu berdasar pada UU No.37 Tahun 2008.

- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Pelayanan dengan cermat ialah pelayanan yang berfokus dan sungguh-sungguh dalam penyampaian pelayanan yang sesuai dengan prosedur. Menurut Sutrisno (Ramadhani, 2012), kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu untuk

diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan pelapor. pelayanan dengan cermat ialah pelayanan yang selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan kepada pelapor.

Kesungguhan petugas / aparatur Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur salah satunya ditunjukkan dengan komitmen dari petugas/aparatur sebagai bentuk kesungguhan yakni apabila ada keluhan masuk, petugas langsung memberikan pengarah dan mendengarkan keluhan yang diadukan pelapor. Petugas/aparatur akan menjelaskan bagaimana alur penyelesaian laporannya, karena memang prosedur penyelesaian yang akan dilakukan tidak semua pelapor memahaminya.

Petugas/aparatur selalu menjelaskan bagaimana mekanisme pengaduan, permasalahan yang berkaitan dengan keluhan pelapor akan dijelaskan dan di komunikasikan bersama agar nantinya tidak terjadi kesalahpahaman dari pelapor jika nantinya Ombudsman menghentikan pelayanannya karena dirasa bukan merupakan kewenangannya.

Pada masing-masing kegiatan yang dilaksanakan merupakan respon yang baik sebagai salah satu kinerja dari Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Sehingga setiap kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur telah sesuai dengan prosedur yang berdasarkan pada Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008.

- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Pada masing-masing kegiatan yang dilaksanakan merupakan gambaran respon yang baik sebagai salah satu kinerja dari Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Sehingga setiap kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Provinsi Jawa Timur telah sesuai dengan prosedur yang berdasarkan pada UU tentang Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008.

Kepastian waktu yang berupa standart pelayanan khusus dalam penyelesaian pengaduan pelapor /masyarakat tersebut tidak ada dalam Lembaga Ombudsman, sehingga petugas /aparatur tidak bisa memberikan kepastian waktu yang jelas kepada masyarakat /pelapor terkait kapan mereka akan memperoleh penanganan, pasalnya dalam prosedur pelayanan sendiri tidak ada standart pelayanan. Penyelesaian pelayanan tidak ada standart waktu yang ditentukan, karena pelaporan yang diterima bermacam-macam substansinya, dan setiap substansi berbeda masalah dan proses penyelesaiannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas/aparatur Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur telah berusaha untuk menangani dan menyelesaikan setiap laporan keluhan dari masyarakat. Pelayanan yang diberikan dengan cara petugas/aparatur akan menjelaskan bagaimana prosedur dalam pelayanan yang akan diterima oleh pelapor. Jadi dapat dijelaskan bahwa sedari awal masyarakat/pelapor memang sudah mengetahui akan kepastian waktu tersebut, sehingga kondisi semacam ini harus selalu diperhatikan oleh pelapor/masyarakat.

Melihat dari hasil wawancara dengan petugas yang didukung dengan observasi peneliti menunjukkan bahwa petugas /aparatur sudah menindaklanjuti dan menyelesaikan laporan keluhan pelapor sesuai dengan prosedur yang ada, dan berdasar pada Undang-Undang Obudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008.

- f. Semua keluhan pelapor / masyarakat direspon oleh petugas

Sebagai Lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur selalu

meningkatkan kinerja pelayanannya dengan selalu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelapor / masyarakat. Semua pelaporan yang masuk akan di proses dan dikelompokkan berdasarkan substansi yang ada, dan semua keluhan akan direspon berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku.

Apabila ada pelaporan yang tidak bisa diselesaikan oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia kemungkinan besar karena memang bukan kewenangan Lembaga Ombudsman dalam menangani. Jadi dapat disimpulkan semua keluhan yang masuk akan melalui tahap seleksi untuk di proses lebih lanjut. Laporan yang masuk ke kantor tidak hanya pelapor yang datang langsung, namun juga melalui media telepon, email, fax, dll.

Sementara itu wawancara yang dilakukan dengan pelapor yang mengadukan keluhannya ke Lembaga Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa kebanyakan dari mereka memang sudah pahan bagaimana alur penyelesaian laporannya. Permasalah cepat atau tidaknya pelayanan yang mereka terima itu semua sesuai dengan bobot permasalahan yang diajukan ke Ombudsman.

## **KESIMPULAN**

Sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian ini, maka kesimpulan dari penelitian mengenai Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Keluhan Masyarakat yang di kaji berdasarkan indikator Responsivitas dari Zeithaml dkk. meliputi:

Indikator pertama, yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan berkaitan dengan komunikasi yang baik dan komuniatif yang telah ditunjukkan. Sikap baik yang ditunjukkan seperti kesopahan dan keramahan dalam memberikan pelayanan ditunjukkan pada saat pelaporan yang datang langsung dari masyarakat. Semua keluhan yang diungkapkan pelapor dapat didengar dengan baik dan segera memberikan respon. Sikap baik

petugas/aparatur dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur turut ditunjukkan dari perlakuan yang sama kepada setiap pelapor tanpa ada perbedaan.

Indikator kedua, berkaitan dengan kecepatan yakni berkaitan dengan kemampuan petugas/aparatur yang melakukan pelayanan dengan cepat, yaitu dengan memberikan pelayanan yang sigap dan tulus, sehingga keluhan masyarakat dapat segera diselesaikan secara tuntas. Semua prosedur pelayanan yang dijalankan selalu bersumber pada aturan yaitu UU No. 37 Tahun 2008. Proses penyelesaian laporan bersifat fleksibel, bergantung konteks dan substansi masalahnya, jadi cepat atau tidaknya permasalahan tersebut ditangani kembali kepada masalahnya, bagaimana substansinya dan apakah merupakan kewenangan dari Ombudsman dalam menyelesaikan atau tidak.

Indikator ketiga, yaitu pelayanan dengan tepat. Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan petugas/aparatur agar sesuai dengan harapan dan keinginan pelapor/masyarakat. Berdasarkan pada aturan yaitu UU No. 37 Tahun 2008, Lembaga Ombudsman RI perwakilan Provinsi Jawa Timur telah melakukan penyelesaian laporan dengan baik. Meskipun masih terdapat keluhan pelapor terkait lamanya proses penyelesaian dengan substansi tertentu, dan petugas akan terus memantau perkembangan masalah tersebut dan memberikan pengertian kepada pelapor agar bersabar dengan permasalahannya. Berdasarkan jumlah laporan yang terus meningkat menjadikan petugas/aparatur harus lebih meningkatkan lagi kinerjanya dengan tetap berpedoman dengan prosedur dan alur penyelesaian berdasar pada UU No. 37 Tahun 2008.

Indikator keempat adalah petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu untuk diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan pelapor. pelayanan dengan cermat ialah pelayanan yang selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan kepada pelapor. Pelayanan yang cermat dapat dilihat dari adanya petugas / aparatur yang bersedia melayani

pelaporan dengan sungguh-sungguh dan komitmen dari petugas / aparatur sebagai bentuk kesungguhan yakni apabila ada keluhan masuk, petugas langsung memberikan pengarahan dan mendengarkan keluhan yang diadukan pelapor. Petugas/aparatur akan menjelaskan bagaimana alur penyelesaian laporannya, karena memang prosedur penyelesaian yang akan dilakukan tidak semua pelapor memahaminya.

Indikator kelima adalah pelayanan dengan waktu yang tepat. Kepastian waktu yang berupa standart pelayanan khusus dalam penyelesaian pengaduan pelapor / masyarakat tersebut tidak ada dalam Lembaga Ombudsman, sehingga petugas / aparatur tidak bisa memberikan kepastian waktu yang jelas kepada masyarakat/pelapor terkait kapan mereka akan memperoleh penanganan, karena pelaporan yang diterima bermacam-macam substansinya, dan setiap substansi berbeda masalah dan proses penyelesaiannya. Apabila ada keterlambatan atau temuan masalah baru setelah adanya investigasi Ombudsman, maka petugas/aparatur segera memberitahukan kepada pelapor dengan terus memantau perkembangan dan komunikasi yang baik antara pelapor dengan pihak petugas yang menangani.

Indikator keenam adalah semua keluhan direspon oleh petugas. Keluhan yang masuk akan diproses dan dikelompokkan berdasarkan substansi yang ada. Apabila ada pelaporan yang tidak bisa diselesaikan oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia kemungkinan besar karena memang bukan kewenangan Lembaga Ombudsman dalam menangani. Jadi dapat disimpulkan semua keluhan yang masuk akan melalui tahap seleksi untuk di proses lebih lanjut. Proses penyelesaian laporan diakui baik oleh pelapor. Pelaporan yang masuk pasti akan mendapat penanganan, namun harus melalui tahap pengklasifikasian ke dalam substansi dan merupakan kewenangan dari Lembaga Ombudsman.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan responsivitas Lembaga Ombudsman Republik

Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menangani keluhan masyarakat yaitu:

1. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur mempunyai standar waktu penyelesaian setiap jenis pengaduan yang dikeluhkan pelapor / masyarakat ke Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur.
2. Menyediakan kotak kritik dan saran di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur.

## DAFTAR PUSTAKA

### Daftar Rujukan Buku:

- Daryanto dan Setyabudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK-UGM
- Galang, Asmara. 2012. *Ombudsman Republik Indonesia, dalam sistem ketatanegaraan republik Indonesia*. Surabaya: Lakhsang Yustitia
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hutasoit. 2011. *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MAGNA script Publishing.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STP YKPN
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik : Teori Dan Praktik*. Jakarta: Grasindo Anggota Ikapi.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono, 2011. *Memahami Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tangkilisan, Hasel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo

### E-Journal dan Skripsi :

- Aniza, Dewi Elya Nur. 2013. *Responsivitas PDAM Kabupaten Lamongan dalam Menangani Keluhan Pelanggan*, (Online), <http://journal.unair.ac.id/downloadfull/papers/Dewi%20Elya%20Nur%20Aniza.pdf> diakses 10 Januari 2016
- Ningsih, Febrianti. *Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau*. 2013. PublikA, Jurnal S1 Ilmu Administrasi Negara Volume 2 Nomor 2, Agustus 2013 <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id> ; <http://jurnalmhsfisipuntan.co.nr> diakses 12 April 2016
- Ramadhani, Aprilia Ayu. 2012. *Responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro terhadap Keluhan masyarakat mengenai Pelayanan Publik*. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Tias, Uri Martining. 2015. *Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Dalam Penyelesaian Penanganan Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Zainuddin, Annisa Fitriany. 2015. *Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya*, (Online), Vol. 1 No. 3 Tahun 2015, <http://www.journal.unesa.ac.id/doc/253837390.pdf> diakses 24 November 2015
- ### Peraturan Perundang-Undangan :
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang pelayanan publik di Jawa Timur
- Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/267/KPTS/013/2006 tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 002 Tahun 2009 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan