Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (2) 2025, Page: 14807-14814

Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Bengkulu

Billy Ramadhan[1], Harmiati[1], Heru Purnawan[1]
[1]Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, , Jalan Jend. A. Yani No.1, Kebun Ros, Kec. Tlk. Segara, Kota Bengkulu, 38115
Billyramadhan321@gmail.com

Published: July , 2025

ABSTRACT
Public service is a fundamental activity that constitutes one of the main duties of the government in administering governance. The Indonesian Ombudsman is a state institution with the authority to oversee the implementation of public services, both those provided by state organizers. One of the tasks of the Indonesian Ombudsman Representative in Bengkulu Province is to prevent maladministration in public services in the Bengkulu region. This research aims to understand the performance of the Indonesian Ombudsman Representative in Bengkulu Province in preventing maladministration in public services, particularly in Bengkulu City, to improve the quality of public services. The study employs a descriptive qualitative approach. The analysis is conducted using the performance measurement theory proposed by Agus Dwiyanto (2006), which includes productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The data for this research were obtained from interviews, observations, and documentation. The results indicate that the performance of the Indonesian Ombudsman Representative in Bengkulu Province in preventing maladministration in public services in 2024 is already optimal. This is evidenced by the recapitulation data of compliance assessments for the implementation of public services by local governments in 2024, where the Bengkulu City government falls into category A with a final score of 90.74 and has met 5 out of 5 indicators proposed by Agus Dwiyanto (2006).

Keywords: Maladministration, Ombudsman, Performance, Publik Service

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN
Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu menghadapi rintangan berat dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berbagai kendala kompleks terus membayangi, termasuk kurangnya pemahaman masyarakat tentang tugas dan fungsi Ombudsman, keterbatasan dana, birokrasi yang berbelit, serta minimnya sumber daya manusia.Melihat kondisi ini, peneliti berfokus pada masalah maladministrasi, yang seringkali menjadi penghambat utama pelayanan publik. Selain itu, birokrasi yang tidak efisien juga memperlambat penanganan laporan masyarakat, memperparah persoalan yang ada (Alfionita and Gunawan, 2020). Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dalam menilai tata kelola pemerintahan yang baik. Kualitas Pelayanan merupakan bahasan yang sangat penting dalam pelayanan publik, konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi. Kualitas tidak hanya untuk lembaga penyelenggara jasa komersial, tetapi juga telah merembes ke lembaga pemerintahan yang selama ini resisten terhadap tuntutan akan kualitas pelayanan publik (Permatasari, 2020). Di Indonesia, pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya standar pelayanan, hak dan kewajiban masyarakat, serta mekanisme pengaduan. Namun, berbagai bentuk maladministrasi seperti penyalahgunaan wewenang, ketidakjelasan prosedur, dan kurangnya transparansi masih sering terjadi, menghambat kualitas pelayanan publik (Sari, Kadir and Batu Bara, 2019).

Banyaknya tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik dapat di buktikan dengan data yang ada di Ombusman RI. Hal itu menunjukan bahwa masih buruknya pelayanan publik yang di berikan oleh pemerintah. Pemerintah kemudian membentuk lembaga pengawas untuk mengatasi permasalahan yang muncul akibat maladministrasi dalam pelayanan publik yaitu Ombudsman. Keberadaan Ombudsman juga menjadi faktor yang sangat penting dalam mendukung proses demokratisasi sehingga dapat memberikan model dalam sistem pengawasan yang bersifat independen yang berbasis masyarakat. Demi tujuan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik Ombudsman melalui Perwakilan melakukan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di tiap wilayah kerja (Pratama and Ginting, 2023). Keberadaan Ombudsman sebagai lenbaga pengawas eksternal terhadap penyelenggaran pelayanan publik maka di bentuklah Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang ombudsman Republik Indonesia.

Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Bengkulu mulai berdiri sejak Oktober 2013. Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam penyediaan pelayanan publik, yang mencakup upaya pencegahan, penghindaran, dan penegakan hukum dalam pelaksanaannya. Tanggung jawab ini tidak cukup hanya melalui penerapan asas-asas pemerintahan yang baik atau peningkatan kualitas sumber daya aparatur negara (Pambudi and Hidayat, 2022).

Dalam hal ini, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu memainkan peran strategis dalam mengawasi serta mendorong perbaikanmutu pelayanan publik. Tugas utama Ombudsman mencakup menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dalamproses pelayanan publik. Mengingat tingginya jumlah laporan yang diterimasetiap tahunnya, evaluasi terhadap kinerja Ombudsman dalam menindaklanjutilaporan tersebut menjadi sangat krusial. Sebagai lembaga pengawas, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu wajib menyelesaikan laporan masyarakat sesuai dengankewenangan yang telah ditetapkan (Yuliani, Adriadi and Safitra, 2020).

Dalam upaya mendorong peningkatan mutu pelayanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu kerap dihadapkan pada berbagai kendala dan tantangan yang cukup kompleks. Beberapa di antaranya meliputi rendahnya pemahaman masyarakat mengenai peran dan fungsi Ombudsman, keterbatasan anggaran, rumitnya sistem birokrasi, serta kekurangan dalam sumber daya manusia. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti memusatkan perhatian pada isu maladministrasi, yang kerap menjadi faktor utama penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Di samping itu, birokrasi yang tidak efisien turut memperlambat proses penyelesaian laporan dari masyarakat (Nurtjahjo, 2016).

Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam bagaimana kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam pencegahan maladministrasi publik khususnya di Kota Bengkulu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Bengkulu. Oleh karena itu peneliti ingin menenliti secara mendalam dari dalam atau internal Ombudsman itu sendiri dengan judul ”Kinerja Ombudsman RI perwakilan Provinsi Bengkulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik di Kota Bengkulu”.

METODE

Penelitian penulis ini tergolong dalam penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisa data yang didapatkan sehingga dapat mendeskripsikan hasil penelitian mengenai Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer yang diperoleh dari responden atau informan yang berupa hasil observasi, wawancara, dengan pihak-pihak terkait yang bisa memberikan informasi sesuai dengan fokus penelitian dan tujuan penelitian.

HASIL

Subbab ini menyajikan hasil temuan yang dieroleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasidi lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu. Data dianalisis menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman, terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan enarikan kesimpulan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami kinerja Ombudsman RI perwakilan Provinsi Bengkulu dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik di Kota Bengkulu.

Penelitian ini secara khusus untuk mengukur kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu menggunakan teori Agus Dwiyanto (2006) yaitu: a. Produktivitas; b. Kualitas Layanan; c. Responsitivitas; d. Responbilitas; e. Akuntabilitas.

a. Produktivitas

Dalam birokrasi publik, produktivitas dapat diukur berdasarkan efesiensi dan efektivitas pelayanan. Produktivitas diukur sebagai rasio input antara output, yang menunjukkan seberapa baik sumber daya digunakan untuk membuat layanan. Menurut Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh pusat. Selain itu, produktivitas dapat digunakan untuk mengevaluasi seberapa efektif dan efisien layanan yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu, serta seberapa baik layanan publik diberikan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Output pegawai Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu diukur berdasarkan kemampuan Ombudsman untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya, seperti menyelesaikan laporan masyarakat dan melakukan tindakan pencegahan. Tingkat penyelesaian laporan berkorelasi positif dengan tingkat produktivitas.
Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu memenuhi indikator Produktivitas, proses kinerja yang sudah berjalan sesuai dengan harapan dengan indikator ini antara lain efisiensi layanan dan efektivitas layanan. Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu telah menetapkan target penyelesaian laporan. Target tersebut ditingkatkan setiap tahunnya seiring dengan bertambahnya jumlah laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu. Jika dilihat dari tingkat penyelesaian laporan yang semakin meningkat, produktivitas Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu dari tahun ke tahun memang semakin membaik.

b. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelasakan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara murah dan mudah. Pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi antara instansi penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Informasi berupa saran, masukan dan keluhan dari pengguna layanan memegang peranan penting dalam upaya perbaikan pelayanana scara berkelanjutan. Fenomena untuk melihat kualitas pelayanan menggunakan ukuran yang termasuk dalam kategori proses penyampaian pelayanan dari penyelenggara kepada pengguna layanan. Pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu dapat dilihat dari standar pelayanan undang-undang no 25 tahun 2009.
Kinerja pelayanan dapat pula dilihat dari manajemen waktu pelayanan yang diberikan organisasi publik terhadap masyarakat. Saat ini, kualitas layanan menjadi penting dalam menjelaskan kinerjaorganisasi pelayanan publik. Pengguna layanan akan menilai kualitas layanan dengan membandingkan layanan yang mereka terima dengan yang mereka harapkan. Pada lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu mulai dari laporan masuk sampai selesai ada jangka waktunya masing-masing.

c. Responsitivitas

Responsitivitas dalam penelitian ini merujuk pada kemampuuan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Responsitivitas diukur melalui dua aspek utama yaitu, aspirasi Masyarakat dan keselarasan. Tindakan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Bengkulu terhadap laporan dan pengaduan masyarakat tentang dugaan tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan responsivitasnya. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Bengkulu telah menerima dan memeriksa laporan tersebut dengan baik dan melakukan pemeriksaan substantif sesuai dengan

prosedur. Responsivitas dapat diukur oleh kemampuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, membuat agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu menanggapi kebutuhan masyarakat dengan melakukan berbagai tindakan untuk memuaskan masyarakat dan membantu masyarakat melalui diskusi interaktif di media. Ombudsman tidak hanya merespon laporan dengan cepat, tetapi juga memberikan solusi yang tepat dan jelas terhadap masalah yang dihadapi masyarakat.

d. Responbilitas

Pengertian responbilitas dalam penelitian ini adalah proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, mulai dari tahap penerimaan laporan, verifikasi, hingga penyampaian rekomendasi. Fokus utama dari responbilitas terletak pada konsistensi pelaksanaan tugas yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapakan. Responsibilitas mencerminkan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dan kebijakan yang ditetapkan. Ombudsman Provinsi Bengkulu menunjukkan tingkat responsibilitas yang tinggi dalam menangani laporan masyarakat. Setiap laporan yang diterima diproses sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Tidak ada pelanggaran SOP yang teridentifikasi, menunjukkan bahwa Ombudsman Bengkulu menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan.
Responsibilitas Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu dapat dilihat dari bagaimana cara Ombudsman menindaklanjuti laporan/pengaduan dari masyarakat. Ombudsman melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lain serta lembagakemasyarakatan dan perseorangan. Koordinasi yang dilakukan yaitu dalam rangka penyelesaian laporan, yakni meminta keterangan baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pelapor, terlapor, atau pihak yang terkait dengan laporan yang diadukan.
Selain itu, Responsibilitas yang tinggi juga ditunjukkan dengan kemampuan Ombudsman dalam mempertanggungjawabkan setiap kegiatan yang dilakukan. Setiap laporan yang diterima dan diselesaikan didokumentasikan dengan baik dan dilaporkan kepada Ombudsman pusat. Laporan ini penting untuk memastikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dan untuk memberikan akuntabilitas kepada masyarakat. Pertanggungjawaban ini menunjukkan bahwa Ombudsman Bengkulu menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penelitian ini dimaknai sebagai bentuk pertanggungjawaban Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, khususnya dalam proses penanganan laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Akuntabilitas dalam penelitian ini dimaknai sebagai bentuk pertanggungjawaban Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, khususnya dalam penanganan laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Informan Bapak JA, selaku Pjs Kepala Perwakilan, menjelaskan bahwa setiap triwulan, Ombudsman menyampaikan laporan kinerja kepada Ombudsman pusat, yang kemudian diteruskan kepada Presiden dan DPR. Laporan tahunan juga disampaikan dan dapat diakses oleh masyarakat melalui website, serta dirilis di media pada akhir tahun.
Bapak BA, Kepala Bagian Pencegahan, menambahkan bahwa rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman memiliki kewenangan di pusat. Jika rekomendasi tidak dilaksanakan oleh instansi terkait dalam jangka waktu yang ditentukan, Ombudsman akan mempublikasikan laporan tersebut kepada Presiden dan DPR sebagai langkah terakhir.
Dari perspektif masyarakat, beberapa informan mengungkapkan kepuasan terhadap tingkat akuntabilitas Ombudsman. Bapak AS menyatakan bahwa pegawai Ombudsman cukup terbuka dalam menjelaskan tahapan penanganan laporan, termasuk hasil akhir dari laporan yang diajukan. Bapak BJ juga merasakan keterbukaan Ombudsman dalam memberikan update mengenai perkembangan laporan. Ibu FK menambahkan bahwa sejak awal melapor, ia sudah mendapatkan penjelasan mengenai alur dan estimasi waktu proses laporan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ombudsman

Perwakilan Provinsi Bengkulu telah menunjukkan akuntabilitas yang baik dalam pertanggungjawaban terhadap masyarakat, dengan transparansi dalam proses dan hasil penanganan laporan.

Kinerja yang merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu untuk memenuhi harapan dan memuaskan penggunaan jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Memahami kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu merupakan hal yang penting untuk memastikan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu efektif dan berdampak positiif terhadap kualitas pelayanan publik di Provinsi Bengkulu khususnya di Kota Bengkulu.

Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu masih berkomitmen untuk menyelesaikan berbagai masalah pelayanan publik. Institusi ini tidak hanya bertindak sebagai pengawas tetapi juga dapat membantu masyarakat menyelesaikan konflik dengan penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman Bengkulu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengutamakan keadilan dan hukum. Pada akhirnya, ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Dari hasil wawancara dan didukung dengan data diatas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu sudah cukup baik, Ombudsman tidak hanya duduk dan menunggu laporan.

Adapun jenis-jenis maladministrasi yang ditindaklajuti oleh Ombudsman adalah sebagai berikut:

TABEL 1. Jenis-Jenis Maladministrasi yang Ditindaklanjuti oleh Ombudsman Pada Tahun 2024

Jenis Maladministrasi	Jumlah
Penyimpangan Prosedur	60
Penundaan Berlarut	44
Tidak Memeberiksn Pelayanan	26
Tidak Kompeten	7
Berpihak	1
Permintaan Imbalan Uang/Jasa	2
Jumlah	140

Fenomena yang digunakan peneliti untuk mengukur kinerja Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu dalam pencegahan maladmininistrasi dan faktor penghambat kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam pencegahan maladminnistrasi publik di Kota Bengkulu berdasarkan teori kinerja birokrasi publik menurut (Dwiyanto, 2018) meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

PEMBAHASAN

Pembahasan ini bertujuan untuk memahami lebih dalam apakah selama pelaksanaan kerja terdapat ketidak sesuaian dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesai dengan tujuan yang di tentukan. Pengukuran kinerja hanya dapat dilakukan terhadap kinerja nyata dan terukur. Dengan adanya pengukuran kinerja Ombudsman RI Perwakilan provinsi bengkulu, juga dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang ada di kota Bengkulu.

Kinerja yang merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu untuk memenuhi harapan dan memuaskan penggunaan jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Memahami kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu merupakan hal yang penting untuk memastikan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu efektif dan berdampak positiif terhadap kualitas pelayanan publik di Provinsi Bengkulu khususnya di Kota Bengkulu.

Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu masih berkomitmen untuk menyelesaikan berbagai masalah pelayanan publik. Institusi ini tidak hanya bertindak sebagai pengawas tetapi juga dapat membantu masyarakat menyelesaikan konflik dengan penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman Bengkulu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengutamakan keadilan dan hukum.

Pada akhirnya, ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Dari hasil wawancara dan didukung dengan data diatas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu sudah cukup baik, Ombudsman tidak hanya duduk dan menunggu laporan.
Adapun jenis-jenis maladministrasi yang ditindaklajuti oleh Ombudsman adalah sebagai berikut:

TABEL 1. Jenis-Jenis Maladministrasi yang Ditindaklanjuti oleh Ombudsman Pada Tahun 2024

Jenis Maladministrasi	Jumlah
Penyimpangan Prosedur	60
Penundaan Berlarut	44
Tidak Memeberiksn Pelayanan	26
Tidak Kompeten	7
Berpihak	1
Permintaan Imbalan Uang/Jasa	2
Jumlah	140

Fenomena yang digunakan peneliti untuk mengukur kinerja Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu dalam pencegahan maladmininistrasi dan faktor penghambat kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam pencegahan maladminnistrasi publik di Kota Bengkulu berdasarkan teori kinerja birokrasi publik menurut (Dwiyanto, 2006).
Dalam birokrasi publik, produktivitas dapat diukur berdasarkan efesiensi dan efektivitas pelayanan. Produktivitas diukur sebagai rasio input antara output, yang menunjukkan seberapa baik sumber daya digunakan untuk membuat layanan. Menurut Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh pusat. Selain itu, produktivitas dapat digunakan untuk mengevaluasi seberapa efektif dan efisien layanan yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu, serta seberapa baik layanan publik diberikan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Output pegawai Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu diukur berdasarkan kemampuan Ombudsman untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya, seperti menyelesaikan laporan masyarakat dan melakukan tindakan pencegahan. Tingkat penyelesaian laporan berkorelasi positif dengan tingkat produktivitas.
Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu memenuhi indikator Produktivitas, proses kinerja yang sudah berjalan sesuai dengan harapan dengan indikator ini antara lain efisiensi layanan dan efektivitas layanan. Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu telah menetapkan target penyelesaian laporan. Target tersebut ditingkatkan setiap tahunnya seiring dengan bertambahnya jumlah laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu. Jika dilihat dari tingkat penyelesaian laporan yang semakin meningkat, produktivitas Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu dari tahun ke tahun memang semakin membaik.
Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelasakan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara murah dan mudah. Pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi antara instansi penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Informasi berupa saran, masukan dan keluhan dari pengguna layanan memegang peranan penting dalam upaya perbaikan pelayanana scara berkelanjutan. Fenomena untuk melihat kualitas pelayanan menggunakan ukuran yang termasuk dalam kategori proses penyampaian pelayanan dari penyelenggara kepada pengguna layanan. Pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu dapat dilihat dari standar pelayanan undang-undang no 25 tahun 2009.
Kinerja pelayanan dapat pula dilihat dari manajemen waktu pelayanan yang diberikan organisasi publik terhadap masyarakat. Saat ini, kualitas layanan menjadi penting dalam menjelaskan kinerjaorganisasi pelayanan publik. Pengguna layanan akan menilai kualitas layanan dengan membandingkan layanan yang mereka terima dengan yang mereka harapkan. Pada lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu mulai dari laporan masuk sampai selesai ada jangka waktunya masing-masing. Hal ini telah

ditetapkan dalam standar pelayanan yang dapat dilihat di dalam undang-undang no 25 tahun 2009 pada gambar 4.9 mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur, pada gambar itu ada aturan jangka waktu penanganan laporan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu menanggapi kebutuhan masyarakat dengan melakukan berbagai tindakan untuk memuaskan masyarakat dan membantu masyarakat melalui diskusi interaktif di media. Ombudsman tidak hanya merespon laporan dengan cepat, tetapi juga memberikan solusi yang tepat dan jelas terhadap masalah yang dihadapi masyarakat.

Responsivitas yang tinggi juga ditunjukkan dengan kemampuan dalam memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mengajukan laporan dan mendapatkan pelayanan. Ombudsman Provinsi Bengkulu menyediakan berbagai saluran untuk pengajuan laporan, seperti melalui website, media sosial, dan layanan telepon. Kemudahan akses ini penting untuk memastikan bahwa semua masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan dan mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan. Selain itu, responsivitas juga terkait dengan kemampuan Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam melakukan tindak lanjut terhadap laporan yang diterima. Tindak lanjut ini melibatkan berbagai langkah, seperti pemeriksaan substansif, koordinasi dengan instansi terkait, dan penyampaian hasil kepada pelapor. Tindak lanjut yang cepat dan tepat sangat penting untuk memastikan bahwa laporan diselesaikan dengan baik dan masalah yang dilaporkan mendapatkan solusi yang tepat.

Responsibilitas Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu dapat dilihat dari bagaimana cara Ombudsman menindaklanjuti laporan/pengaduan dari masyarakat. Ombudsman melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lain serta lembagakemasyarakatan dan perseorangan. Koordinasi yang dilakukan yaitu dalam rangka penyelesaian laporan, yakni meminta keterangan baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pelapor, terlapor, atau pihak yang terkait dengan laporan yang diadukan.

Selain itu, Responsibilitas yang tinggi juga ditunjukkan dengan kemampuan Ombudsman dalam mempertanggungjawabkan setiap kegiatan yang dilakukan. Setiap laporan yang diterima dan diselesaikan didokumentasikan dengan baik dan dilaporkan kepada Ombudsman pusat. Laporan ini penting untuk memastikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dan untuk memberikan akuntabilitas kepada masyarakat. Pertanggungjawaban ini menunjukkan bahwa Ombudsman Bengkulu menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar.

Cakupan kemampuan dalam mengatasi hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam menjalankan tugasnya. Setiap tantangan yang dihadapi diidentifikasi dan diatasi dengan baik untuk memastikan bahwa laporan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Kemampuan ini menunjukkan bahwa Ombudsman Bengkulu memiliki tingkat responsibilitas yang tinggi dan kemampuan untuk menjalankan tugasnya dengan baik, meskipun menghadapi berbagai tantangan.

Akuntabilitas juga terkait dengan kemampuan Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam menerima dan menanggapi masukan dan kritik dari masyarakat. Ombudsman Provinsi Bengkulu menyediakan saluran untuk menerima masukan dan kritik dari masyarakat, seperti melalui form kuesioner yang bisa diakses oleh masyarakat. Masukan dan kritik yang diterima dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kemampuan ini menunjukkan tingkat akuntabilitas yang tinggi dan kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan dan kehendak masyarakat.

Akuntabilitas juga mencakup kemampuan Ombudsman dalam bekerja sama dengan berbagai pihak terkait untuk memastikan bahwa setiap laporan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Kerja sama ini penting untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dan kehendak masyarakat. Kerja sama yang baik menunjukkan tingkat akuntabilitas yang tinggi dan kemampuan Ombudsman untuk menjalankan tugasnya dengan baik.

KESIMPULAN

Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam pencegahan maladministrasi publik di Kota Bengkulu sudah optimal. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa 5 dari 5 indikator menurut Agus Dwiyanto (2006) sudah terpenuhi. Indikator yang terpenuhi adalah produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, akuntabilitas dan responsivitas.

Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu dalam Pengawasan dan Pencegahan maladministrasi di kota Bengkulu sudah optimal. Dari hasil penelitian, terlihat bahwa Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu telah menunjukkan capaian yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kota Bengkulu. Hal ini tercermin dari banyaknya kasus maladministrasi yang telah ditindalanjuti Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu yaitu sebanyak 140 kasus di tahun 2024

ACKNOWLEDGEMENT

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu atas kerja sama dan bantuan yang diberikan selama proses pengumpulan data. Terima kasih kepada dosen pembimbing, serta seluruh dosen dan staf di Program Studi Administrasi Publik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, atas bimbingan, arahan, dan ilmu yang telah diberikan hingga selesainya penyusunan penelitian ini.

REFERENSI

Alfionita, M. and Gunawan, I. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti', *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), pp. 1–13. Available at: https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761.

Nurtjahjo, H. (2016) 'Perbedaan Teoritis Antara Lembaga Penyelesaian Kasus Maladministrasi (Ombudsman) Dengan Lembaga Peradilan Administrasi (PTUN)', *Jurnal Hukum dan Bisnis (Selisik)*, 2(4), pp. 32–51. Available at: http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/selisik/article/view/646/382%0Ahttp://103.75.102.195/index.php/selisik/article/view/646.

Pambudi, A.S. and Hidayat, R. (2022) 'Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional', *Bappenas Working Papers*, 5(2), pp. 270–289. Available at: https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131.

Permatasari, A. (2020) 'Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas', *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), pp. 51–56. Available at: http://dx.doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382.

Pratama, R.A. and Ginting, S. (2023) 'Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik', *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 11(1), p. 32. Available at: https://doi.org/10.31764/jiap.v11i1.13242.

Sari, P.A., Kadir, A. and Batu Bara, B.M. (2019) 'Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan', *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), pp. 1–12. Available at: https://doi.org/10.31289/jipikom.v1i1.141.

Yuliani, F., Adriadi, R. and Safitra, L. (2020) 'Media Baru Dalam Pelayanan Publik (Sosial Media Dalam Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Ri Bengkulu)', *Commed*, 4(2), pp. 149–157. Available at: http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/commed/article/view/1467.