

## PERAN OMBUDSMAN DALAM PENGAWASAN PELAYANAN DI DINAS SOSIAL KOTA LUBUK LINGGAU

Umi Fitriana Lestari<sup>1</sup>, Mardi Murahman<sup>2</sup>  
Universitas Musi Rawas  
[umifitrianalestari@gmail.com](mailto:umifitrianalestari@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi terlaksananya pengawasan Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Sosial di Kota Lubuklinggau serta faktor-faktor yang menghambat efektivitas pengawasan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Perwakilan Sumatera Selatan menerima berbagai laporan dari masyarakat terkait praktik maladministrasi dalam pelayanan dan lain-lain. Masyarakat memiliki hak untuk melaporkan keluhan mereka, namun sering kali tidak mau melapor karena kurangnya pengetahuan tentang Ombudsman dan prosedur pelaporan. Penelitian ini menekankan pentingnya kualitas pelayanan publik yang baik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta perlunya sosialisasi yang lebih baik mengenai peran Ombudsman agar masyarakat lebih sadar akan hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

**Kata kunci:** Ombudsman, Pengawasan, Pelayanan Publik, Dinas Sosial Lubuklinggau.

### ABSTRAC

*This study aims to identify the implementation of Ombudsman supervision in overseeing public services provided by the Social Services Agency in Lubuklinggau City and the factors that hinder the effectiveness of such supervision. This study employs a qualitative approach, collecting data through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the Ombudsman's Office in South Sumatra receives various reports from the public regarding maladministration in services and other issues. The public has the right to report their complaints, but often refrain from doing so due to a lack of knowledge about the Ombudsman and reporting procedures. This study emphasizes the importance of high-quality public services to improve public welfare, as well as the need for better outreach regarding the role of the Ombudsman to increase public awareness of their rights to quality services.*

**Keywords:** Ombudsman, supervision, public services, Lubuklinggau Social Services Agency.

## A. Pendahuluan

Setiap warga negara berhak mendapatkan perlakuan yang adil di mata hukum dan pemerintahan. Faktanya, masih banyak kesalahan yang dilakukan dalam menawarkan bantuan publik, sehingga warga tidak mendapatkan apa yang pantas mereka dapatkan, khususnya perlakuan setara. Tujuan reformasi pemerintahan adalah mewujudkan pemerintahan yang baik, efisien, dan bersih guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara. Misalnya, kewenangan pejabat negara untuk melindungi dokumen tertentu dari penipuan, nepotisme, dan korupsi. Karena melayani masyarakat (masyarakat) adalah salah satu tugas utama pemerintah pusat dan daerah, maka persoalan pelayanan publik tidak bisa dianggap remeh di negeri ini. Administrasi publik didefinisikan dalam Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Negara sebagai “segala bentuk gerakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pokok sesuai dengan kebebasan mendasar setiap penduduk dan penduduk atau barang dagangan, administrasi, serta administrasi manajerial yang diberikan oleh co-pejabat ahli. operasi yang berhubungan dengan kepentingan umum. Buruknya pelayanan publik ditandai dengan sejumlah permasalahan, antara lain rendahnya kualitas pelayanan, birokrasi yang ekstensif, dan tingginya tingkat KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme).

Oleh karena itu, lembaga pemerintah seperti Ombudsman dituntut untuk menjalankan peran sebagai bos administrasi publik. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai tugas melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan umum, baik yang dikoordinasikan oleh pimpinan negara maupun pimpinan pemerintahan, termasuk yang dikoordinasikan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Provinsi, sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan. Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. (BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), dan badan usaha swasta atau perseorangan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh pendanaannya berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau daerah.

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara independen yang tidak mempunyai hubungan organik dengan lembaga pemerintah dan negara lainnya. Sejalan dengan Ghozali Puruhito (2014), tugas utama Ombudsman adalah menangani protes masyarakat, sehubungan dengan pilihan atau kegiatan organisasi pemerintah dan administrasi publik, melindungi individu dari pelanggaran hak istimewa, penyalahgunaan kekerasan, kesalahan, pengabaian, tidak masuk akal. pilihan dan kesalahan manajerial. Karena wajib mengawasi seluruh daerah otonom yang

menyelenggarakan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia tidak mampu melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Apabila diperlukan, Ombudsman Republik Indonesia dapat membingkai Agen Ombudsman di Daerah Umum, Pemerintahan, dan Kota, yang semuanya merupakan bagian mendasar dari Ombudsman Republik Indonesia untuk memudahkan pengawasan pelaksanaan tanggung jawab negara. di daerah-daerah. Alhasil, Ombudsman Republik Sumsel pun dibentuk.

Sebuah program ditawarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia yang menjabat sebagai Ombudsman Sumatera Selatan. Hal ini mendorong masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat dapat memudahkan ombudsman dalam menjalankan tugasnya dengan menggunakan program ini. Ombudsman diberikan informasi mengenai pelayanan Dinsos Kota Lubuklinggau karena peran Masyarakat. Uraian Tugas, Pokok, dan Fungsi Dinas Sosial Kota Lubuklinggau dalam Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 38 Tahun 2014 mengatur tentang Dinas Sosial Kota Lubuklinggau. Sesuai pasal 3 Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2014, Dinas Sosial bertanggung jawab kepada Walikota melalui sekretaris daerah dan mempunyai tanggung jawab utama melaksanakan kewenangan daerah di bidang sosial.

Dari informasi yang saya dapat di media online ada beberapa maladministrasi yang terjadi di Dinas Sosial Kota Lubuklinggau seperti : Tidak Transparansinya informasi-informasi terkait bantuan sosial ,Tidak berkopeten, Tidak memberikan pelayanan Peram lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Selatan pada hari ini sangat diperlukan dalam mengatasi masalah yang ada Instansi-instansi yang ada di kota Lubuklinggau tepatnya di Dinas Sosial Kota Lubuklinggau mengenai Maladministrasi tersebut. Berdasarkan penjelasan yang telah penulis jabarkan diataslah yang menjadikan penulis tertarik melaksanakan penelitian skripsi dengan judul skripsi “Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan di Dinas Sosial Kota Lubuklinggau”.

## B. Metode Penelitian

Sugiyono (2017) Kata-kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, tubuh, gambar, dan foto merupakan contoh dari kualitatif, karena dilakukan pada kondisi alamiah (natural setting), maka penelitian kualitatif dianggap naturalistik. Penelitian deskriptif bersifat kualitatif. Tidak ada penekanan pada angka karena data yang dikumpulkan berbentuk tertulis atau visual. Dengan kesimpulan yang singkat dan diharapkan dapat menggambarkan kekhasan-kekhasan yang ada di lapangan sebagaimana adanya, maka pengujian subjektif berarti menggambarannya. Selain itu, menurut Wiratna, subjektif.

Penelitian kualitatif adalah metode melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bahasa lisan atau tulisan dan perilaku orang yang diamati.

Gambaran menyeluruh tentang tuturan, tulisan, dan perilaku yang dapat diamati dalam kelompok, komunitas, dan organisasi diharapkan muncul dari pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian deskriptif kualitatif penunjukan Ombudsman pelayanan pengawasan pada Dinas Sosial Kota Lubuklinggau ini adalah untuk mengetahui fakta-fakta yang ada kemudian menguraikannya sesuai dengan kenyataan yang ada. Data dikumpulkan, disajikan dalam bentuk kalimat, kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan pertanyaan yang diajukan pada saat observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan.

## **C. Hasil dan Pembahasan**

### **1. Peran Ideal dalam Pengawasan**

#### **a. Pengawasan Internal**

Pengelolaan luar (outside control) mengandung arti pengawasan yang dilakukan oleh pejabat/unit administratif dari luar perkumpulan. Pengawas yang bertindak atas nama pimpinan atasan organisasi atau atas permintaannya, seperti yang dipekerjakan oleh Direktorat Jenderal Pengawasan Keuangan Negara, disebut sebagai aparat atau unit pengawas dari luar organisasi. Adapun pembagian, alat administratif ini menindaklanjuti kekuasaan publik/presiden melalui pendeta uang. Sedangkan Badan Pemeriksa Keuangan melakukan pengawasan sebagai pemeriksaan dan pengawasan atas nama Negara Republik Indonesia.

Senada dengan itu, dalam hal ini lembaga Ombudsman bertugas melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Pelayanan publik tersebut dapat diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara, serta oleh organisasi swasta atau perseorangan yang diberi tanggung jawab memberikan pelayanan. dana masyarakat tertentu yang dananya bersumber sebagian atau seluruhnya dari anggaran pendapatan dan belanja negara.

Berdasarkan hasil Sesuai misi Ombudsman yaitu mewujudkan operasionalisme fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan mewujudkan kepatuhan dalam penyelenggaraan pelayanan, penelitian di lapangan dan mengacu pada UU No 37 Tahun 2008 telah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan data yang diperoleh dari Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumsel. masyarakat umum tentang hasil pengawasan Ombudsman.

Hal ini juga sesuai dengan teori tentang peran ideal pengawasan dari Soerjono Soekanto (2002:243), dan Menurut Anthonius, Ketua Ombudsman RI, Ombudsman merupakan lembaga independen yang melakukan pengawasan berdasarkan nilai-nilai ideal yang dilaksanakan sesuai dengan kedudukannya dalam suatu sistem. Nilai-nilai ideal tersebut antara lain menciptakan prinsip-prinsip umum tata pemerintahan yang baik, menjunjung tinggi demokrasi dengan memberikan pelayanan khususnya pengawasan dengan pengawasan yang sebesar-besarnya terhadap masyarakat dan lembaga pemerintah, melindungi hak asasi manusia, dan berkontribusi dalam pemberantasan praktik korupsi.

D.

### **b. Pengawasan Internal**

pengawasan internal adalah pengawasan yang dilakukan oleh pejabat atau unit pengawas yang dibentuk dalam organisasi itu sendiri. Satuan atau perangkat pengawasan ini melaksanakan tugas atas nama pimpinan organisasi. Pengumpulan seluruh data dan informasi yang diperlukan organisasi menjadi tanggung jawab aparat atau unit pengawas ini. Informasi mengenai kemajuan dan kemunduran pelaksanaan pekerjaan. Temuan pengawasan ini juga dapat digunakan untuk mengevaluasi kebijakan kepemimpinan. Oleh karena itu, kebijakan dan keputusan yang telah diambil perlu ditinjau ulang dari waktu ke waktu oleh para pemimpin. Di sisi lain, pemimpin mempunyai kemampuan untuk memperbaiki cara bawahan pengendalian internal dalam menjalankan pekerjaannya.

Sesuai dengan hasil penelitian lapangan bahwa pengawasan *internal* sudah dilakukan oleh lembaga Ombudsman dan berjalan dengan baik karna dapat mewujudkan misi dari organisasi. Hal ini sesuai dengan teori Irham Fahmi (2014: 138) mengartikan bahwa manajemen pada umumnya dicirikan sebagai suatu cara suatu organisasi untuk mengakui pelaksanaan yang efektif dan efektif serta juga dapat menjunjung tinggi pengakuan terhadap visi dan misi suatu organisasi. Pengawasan internal lembaga ombudsman telah terlaksana sesuai dengan rencana awal.

E.

### **c. Peran Faktual dalam Pengawasan**

Peran yang dimainkan oleh seseorang atau organisasi didasarkan pada peristiwa dunia nyata di lapangan atau kehidupan sosial. Peran Ombudsman dalam pengawasan faktual sudah berjalan sangat baik, sesuai tugas pokok dan fungsi yang dijalankan, sesuai temuan penelitian dikantor dinas sosial kota lubuklinggau dan ditegaskan oleh Hendrico,S.H.,CLA selaku Keasistenan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan bahwa pengawasan faktual lapangan sudah dilakukan melalui Pendampingan dan

monitoring sebelum melakukan penilaian di setiap tahunnya, agar terciptanya peningkatan pelayanan publik di setiap tahunnya di seluruh Pemerintahan Kabupaten/Kota yang ada di Sumatera Selatan dan Lubuklinggau khususnya di Dinas Sosial termasuk yang mengalami penurunan dari segi pelayanan sesuai penilaian. Berikut hasil data yang dari penilaian Ombudsman Terhadap dinas Sosial Kota Lubuklinggau:

**Tabel 6**  
**Penilaian Dinas Sosial**

NO	DIMENSI INPUT	HASIL PENILAIAN %
1	Kopetensi Pelaksana	71,25 %
2	Sarana Prasarana	67,83 %
3	Standard Pelayanan	96,11%
4	Persepsi Maladministrasi	92,68
5	SPM/IKM	60,00%
6	Pengaduan	82,00%
<b>Total Nilai Kepatuhan Tahun 2023</b>		<b>84,78%</b>

*Sumber: Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan*

Dengan hanya 13 orang pendamping yang menangani 18 kabupaten kota di provinsi Sumsel, Ombudsman RI Perwakilan Sumsel menghadapi tantangan internal seperti Sumber Daya Manusia yang terbatas, dimana bentuk dan jumlah penyelenggara pelayanan publik yang banyak serta wilayah yang luas, dengan jumlah sumber daya manusia yang sedikit tidak seimbang menjadi kendala dalam penyelesaian laporan dari masyarakat sesuai mekanisme peraturan yang ada dan tidak hanya itu, terutama bagi instansi administrasi pemerintahan yang belum memahami fungsi dan wewenang Ombudsman. Lagi pula, pola pikir para pengelola lembaga-lembaga pemerintahan kita berada pada posisi spekulasi yang sangat terorganisir, apalagi jika melihat dari sisi kelembagaan, dimana jika lembaga Ombudsman memberikan persetujuan yang serius maka mereka akan buru-buru melakukan hal tersebut. izin. Namun, jika hanya memberikan sanksi moral, kecil kemungkinannya untuk dilaksanakan. Selain itu, Ombudsman Perwakilan Sumsel menghadapi kesulitan dalam mencegah permasalahan publik sebagai berikut:

1. Masih banyak masyarakat yang enggan melapor ke Ombudsman Perwakilan Sumsel karena takut atau malas. Masyarakat mempunyai persepsi yang salah bahwa

menyampaikan pengaduan ke Ombudsman akan memberikan hasil yang sama, sehingga mereka enggan atau ragu untuk melakukannya ketika mereka curiga ada masalah dengan pelayanan publik.

2. Ada oknum tertentu yang belum tahu dan merasa asing dengan istilah Ombudsman, mungkin justru merasa kurang adanya sosialisasi, padahal Ombudsman Delegasi Sumsel terus berupaya agar masyarakat bisa paham. tentang Ombudsman.

#### **d. Efektivitas dan Efisiensi Pengawasan**

Pengawasan yang dilakukan oleh suatu lembaga organisasi baik swasta maupun pemerintah dapat dikatakan berjalan secara Efektif dan Efisien apa bila dilihat dari hasil akhir berkesesuaian dengan tujuan yang hendak dicapai yaitu berhasil guna dan tujuan dapat dicapai. Dapat disimpulkan bahwa itu adalah hasil kinerja Ombudsman RI yang mewakili Sumsel dalam melaksanakan Sesuai dengan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang secara khusus menjelaskan bahwa pengawasan terhadap lembaga Ombudsman telah berfungsi secara efektif dan efisien serta memberikan Tanggung Jawabnya baik secara administratif atau hal yang lain pada Dinas Sosial seperti melakukan Pendampingan, melakukan pengawasan dan juga melakukan penilaian yang sejalan menurut UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI Perwakilan Sumatera selatan fungsi pengawasan yang menjadi salah satu tanggung jawabnya telah terealisasi dengan baik yaitu melaksanakan pencegahan terjadinya maladministrasi sesuai Pasal 7 tugas Ombudsman UU 37 Tahun 2008.



### Daftar Pustaka

- Abdul Chalik. 2014. *Pelayanan Publik Tingkat Desa*, Jakarta, Penerbit Kencana. Buku Pedoman Penulisan Proposal Penelitian Dan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial
- Agus Dwiyanto. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan kolaboratif*
- Ahmad Rijali. 2018. *Analisis data kualitatif*. UIN Antasari Banjarmasin.
- Asmara Galang. 2004. *Ombudsman Nasional Dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Jakarta
- Antonius Sujata, 2002. *Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*, (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional)
- Buku Pedoman Penulisan Proposal Penelitian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musi Rawas, Tahun 2023
- Creswell, J, Creswell, J. 2023. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Methods Approaches*. Los Angels. SAGE Publication
- Horoepoetri. 2003. *Peran Serta Masyarakat Dalam Mengelola Lingkungan*, (Jakarta :Walhi)
- Komarudin. 1994. *Ensiklopedia Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara)
- LaksBang Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Norhidayah, R. (2023). *Strategi ombudsman ri perwakilan kalimantan selatan pada dinas sosial kota banjarasin (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB)*.
- Rahayuningsih, S. (2021). Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, CV Alfabeta
- Soerjono Soekanto.(2002). *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada.)
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pusat Baru Press
- Sunaryati Hartono, 2003, *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional atas dukungan The Asia Foundation Indonesia
- Yusriwan, T. F., Taqwaddin, T., & Efendi, E. (2018). *Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Pengawasan Kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh*. Syiah Kuala Law Journal, 2(3), 354-370.