

Peran Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Azhar Abbas¹, Karol Teovani Lodan²

¹ Universitas Putera Batam, Jalan R. Soeprapto, Muka Kuning, Batam 29439, Indonesia

² Universitas Putera Batam, Jalan R. Soeprapto, Muka Kuning, Batam 29439, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 15 Juli 2020

Revisi Akhir: 5 Agustus 2020

Diterbitkan Online: 22 Agustus 2020

KATA KUNCI

Pengawasan, Pelayanan Publik, Ombudsman

KORESPONDENSI

No HP: 0852 7875 0477

E-mail: azhar.abbas2102@gmail.com

A B S T R A C T

Public Service which regulates the principles of good governance which is the effectiveness of government functions itself. The forms of maladministration that we often encounter are abuse of authority, prolonged delays, neglect of legal obligations, procedural irregularities, non-transparency, negligence, discrimination, extortion, unprofessionalism, unclear information, arbitrary acts, legal uncertainty, and mismanagement. Ombudsman supervision is a representation of the supervision carried out by the community or civil society groups. The way the Ombudsman works is also similar to the way civil society works, free of charge, and various other conveniences. In addition to being largely determined by the political will of state administrators and political support in parliament, the effectiveness of the work of the Ombudsman is also largely determined by how far the community has an understanding of the Ombudsman.

1. PENDAHULUAN

Pada dasarnya fungsi Negara mengemban tugas penting yaitu melindungi dan mensejahterakan rakyat. Maka Negara mempunyai kewajiban untuk memfasilitasi seluruh pemenuhan hak setiap warga Negara. Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Sebagaimana yang tertulis didalam perimbangan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memuat :*“Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan*

seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik”. Pemerintah Pusat maupun daerah/kota berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik berasaskan pada prinsip *clean government* dan *good government* untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat, serta bebas dari segala bentuk praktek maladministrasi.

Bentuk-bentuk maladministrasi yang sering kita jumpai adalah penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, pengabaian kewajiban hukum, penyimpangan prosedur, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, pungli, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, dan salah pengelolaan. Hal itu menunjukkan masih buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, di mana masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, nyaman, murah, kepastian biaya, dan terbuka.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (UU 37/2008). Dalam Undang-undang tersebut Ombudsman Republik Indonesia diberi kewenangan mengawasi pemberian pelayanan umum oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara negara dimaksud meliputi Lembaga Peradilan, Kejaksaan, Kepolisian, Badan Pertanahan Nasional, Pemerintah Daerah, Instansi Departemen dan NonDepartemen, BUMN, dan Perguruan Tinggi Negeri, serta badan swasta dan perorangan yang seluruh/sebagian anggarannya menggunakan APBN/APBD. Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga negara bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Dalam perkembangannya Ombudsman Republik Indonesia (ORI) mempunyai perwakilan-perwakilan di setiap propinsi di seluruh Indonesia. Pembentukan kantor perwakilan ini bertujuan untuk mendekatkan fungsi ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia mempunyai kedudukan yang setrategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia. perwakilan Ombudsman juga dapat lebih mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenangnya keseluruh wilayah Negara Indonesia Karena Perwakilan Ombudsman merupakan kepanjangan tangan dan mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik, tugasnya yaitu menerima dan menyelesaikan laporan yang ada. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau setiap tahunnya telah menerima dan menyelesaikan berbagai kasus laporan dari masyarakat. Adapun laporan yang telah diterima oleh Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau dari data statistik terdapat 158 laporan yang masuk selama periode 2017-2018 dan dari 158 ada beberapa laporan di tolak karena tidak lengkap syarat formil dan materil, serta bukan wewenang. Sehingga hanya 145 laporan yang di terima dan prediksi akan selesaikan sebanyak 138 laporan.

Di Indonesia khususnya masyarakat di daerah masih banyak yang belum tahu ketika mendapat diskriminasi mengenai pelayanan publik. Dilihat dari teritorialnya pengetahuan masyarakat tentang lembaga pengaduan pelayanan publik juga sangat minim terutama di Daerah- Daerah yang jauh dari Kantor Ombudsman Perwakilan. Masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan sering kali mengalami kesulitan dikarenakan tidak mengetahui harus mengadu kemana, kekhawatiran dipersulit mendapatkan akses pelayanan publik, khawatir dikriminalisasi, masih rendahnya kualitas tata kelola pengelolaan pengaduan, ketidakjelasan mekanisme pengaduan yang dapat mereka tempuh ketika mendapatkan layanan yang mengecewakan atau di luar standar. Belum lagi pengaduan yang tidak tersampaikan bahkan terabaikan hingga berlarut-larut penyelesaiannya. Dari kondisi dan keadaan demikian maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran Pengawasan Ombudsman dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik”**.

Dengan melihat pada permasalahan yang diuraikan tersebut, maka peneliti merumuskan permasalahan dengan Bagaimanakah peran Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Penelitian Terdahulu

1. Penelitian dilakukan oleh Fibrisio H Marbun Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Pekanbaru Indonesia dengan judul: Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat Kota Pekanbaru yang dimuat dalam e-Jurnal JOM FISIP Vol.3 No. 2 –Oktober 2016. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan penilaian data deskriptif dalam penelitian. Pengambilan data dengan pendekatan sumber data primer dan sekunder. Adapun yang menjadi alasan penelitian ini dilakukan karna tindakan maladministrasi telah terjadi di Organisasi dan maladministrasi juga ditemukan di Instansi/ Satuan Kerja Perangkat Daerah kota Pekanbaru. Hasil dari penelitian ditemukan bahwa kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam penanganan laporan publik Kota Pekanbaru telah

berjalan dengan baik, tetapi masih belum optimal karena penyelesaian laporan membutuhkan prosedur yang cukup kompleks dan masih kurangnya pengetahuan masyarakat Pekanbaru tentang keberadaan Ombudsman serta fungsi dan tugas.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Juharn dan Umar Congge dengan judul Efektifitas Kinerja Ombudsman Kota Makassar yang dimuat dalam Jurnal Administrasi'ta ISSN 2301-7058. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, Pengambilan data pendekatan yang digunakan adalah fenomenologis. Tujuan dari penelitian ini mengetahui kinerja ombudsman kota Makassar melalui analisis tentang, 1) kesiapan Ombudsmankota Makassar dalam menerima laporan atau pengaduan masyarakat, 2) Strategi yang ditempuh oleh Ombudsman kota makassar dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat 3) kualitas pelayanan instansi pemerintah terhadap masyarakat setelah diadukan ke Ombudsman kota Makassar. Hasil dari Penelitian Ombudsman kota Makasar eksistensinya belum teraktualisasi secara maksimal di tengah maraknya praktek maladmi-nistrasi di kota Makassar, sumber daya yang dimiliki oleh lembaga ini terbatas dari segi kompetensi atau terbatas dari segi kuantitas atau jumlah personil yang masih kurang atau kurang tersosialisasi sehingga masyarakat belum tahu apa tugas dan fungsi dari lembaga Ombudsmanini, sehingga masyarakat masih enggan untuk melaporkan segala keluhan-keluhan tentang layanan yang diberikan pejabat publik, ataukah pihak Ombudsman sendiri yang kurang responsiv dalam menerima setiap laporan atau keluhan dari masyarakat.
3. Noor Sheila Mahasiswa Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman melakukan penelitian yang berjudul: Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Ri Wilayah Provinsi Kaltim Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2014. dimuat dalam e-Journal administrasi Negara dengan ISSN: 0000- 0000 Volume 3, Nomor 2, 2014:556-571. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Alat analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif model

interaktif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil dari penelitian diketahui bahwa Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur sudah menjalankan tugas yang telah ditetapkan, namun masih kekurangan sumberdaya manusia dan minimnya sosialisasi tentang peran perwakilan lembaga ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur.

4. Jurnal yang ditulis oleh Tutut Mauludtias Anggraini dengan judul Pelaksanaan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia, Program Studi Administrasi Publik Universitas Riau. Hal. 1-14 JOM FISIP Vol. 6: Edisi II Juli –Desember 2019. Kualitatif pendekatan deskriptif digunakan digunakan dalam penelitian ini. Teori yang digunakan adalah teori Sule dan Saefullah yaitu ada empat indikator dari langkah-langkah proses pengawasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pertama, implementasi Ombudsman RI RI's Representative Function tidak optimal karena kendala seperti kompleksitas penyelesaian laporan masyarakat melibatkan banyak pihak dan proses penyelesaian yang panjang, sehingga masih ada laporan bahwa Ombudsman belum selesai dan merupakan beban bagi Ombudsman untuk tahun berikutnya, dan dalam fungsi pengawasannya tidak optimal karena dalam pencegahan kegiatan administrasi, Ombudsman belum mampu menekan jumlah maladministrasi yang terjadi di Provinsi Riau. Kedua, faktor-faktor yang menghambat implementasi Fungsi Representatif Ombudsman.
5. Ardian Firmansyah melakukan penelitian dengan judul Studi Dampak Intensitas pengawasan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur pada tingkat Akutabilitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatn Surabaya ISSN:

2303 - 341X, halaman 1-10 pada September 2016 Vol.04 No.03. metode kualitatif dengan deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dampak dari intensitas pengawasan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dalam tingkat akuntabilitas layanan oleh BPJS Kesehatan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa intensitas pengawasan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur berdasarkan laporan masyarakat dapat menggambarkan masalah layanan di BPJS Kesehatan di fasilitas itu dan masalah administrasi di Kantor Cabang Surabaya. Dampak positif berdasarkan pengaduan masyarakat di Ombudsman dapat diselesaikan oleh BPJS Kesehatan, semua fasilitas yang diinspeksi oleh BPJS Kesehatan melalui mediasi yang dipimpin oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur. Sementara untuk BPJS Kesehatan belum berdampak langsung ke tingkat yang dilayani.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai criteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolok ukurnya (Mahsun, 2013: 25) Pengukuran kinerja adalah proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa; kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan); hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Robertson, 2002 dalam Mahsun,

2013: 25).

Dari definisi di atas dapat dipahami bahwa kinerja organisasi adalah seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan program/kebijakan/ visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengertian Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan para instansi sering tidak memperhatikan kinerja instansi atau organisasi kecuali kinerja sudah amat buruk.

Pelayanan Publik

Agar kualitas pelayanan yang diharapkan dapat dicapai maka penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada "lima dimensi kualitas yaitu:

tangible, reliable, responsiveness, assurance dan empathy" (Widodo 2001:274). Penjelasan dari kelima dimensi tersebut adalah :

- a. Tangible (berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Reliability (handal), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.
- c. Responsiveness (daya tanggap/ respon), yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Assurance (jaminan) , mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguguan.
- e. Emphaty (empati) , mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pengawasan

Menurut Noor (2015:283) Pengawasan ialah proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dari definisi ini jelas terlihat bahwa terdapat hubungan yang erat antara perencanaan dan pengawasan. Jelas bahwa tanpa rencana, pengawasan tidak mungkin dilaksanakan karena tidak ada pedoman untuk

pengawasan itu. Sebaliknya, rencana tanpa pengawasan akan berarti timbulnya penyimpangan yang serius tanpa ada alat untuk mencegahnya.

Fungsi pengawasan menurut Sule dan Saefullah (2012:317) mengatakan pada dasarnya merupakan proses yang dilakukan untuk memastikan agar apa yang telah direncanakan berjalan sebagaimana mestinya. Termasuk ke dalam fungsi pengawasan adalah identifikasi berbagai faktor yang menghambat sebuah kegiatan dan juga pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan agar tujuan organisasi dapat tepat tercapai. Fungsi pengawasan diperlukan untuk memastikan apakah apa yang telah direncanakan dan diorganisasikan berjalan sebagaimana mestinya atau tidak. Jika tidak berjalan dengan semestinya, maka fungsi pengawasan juga melakukan proses untuk mengoreksi kegiatan yang sedang berjalan agar dapat tetap mencapai apa yang telah direncanakan.

3. METODOLOGI

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia. yang lebih memperhatikan karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan deskriptif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penggunaan istilah pelayanan publik (public service) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu ketiga istilah

tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar.

Dari Beberapa definisi administrasi publik menurut para ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik merupakan kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lembaga untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam pemenuhan kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Pengawasan

Dalam system pemerintahan di Indonesia pengawasan dapat dilakukan oleh lembaga-lembaga diluar organ pemerintahan yang diawasi (pengawasan eksternal) dan dapat pula dilakukan oleh lembaga-lembaga dalam lingkungan pemerintahan itu sendiri (pengawasan internal). Pengawasan yang bersifat eksternal dilakukan oleh lembaga lembaga Negara seperti Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Mahkamah Agung dan lembaga-lembaga peradilan dibawahnya. Pengawasan eksternal ini juga dilakukan oleh masyarakat, yang dapat dilakukan oleh orang perorangan, kelompok masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan media massa (pers)

Pengawasan Ombudsman

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman ” Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perorangan yang diberikan tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Di dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 ditegaskan kedudukan Ombudsman sebagai lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya. Serta dalam menjalankan tugas bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Dari kedudukan ini perlu

diperjelas dimanakah posisi Ombudsman dalam ketatanegaraan Republik Indonesia. UUD 1945 hasil perubahan menempatkan semua lembaga Negara berada dalam posisi yang saling mengontrol dan mengimbangi (check's and balances) tidak ada lembaga negara yang lebih dominan dari pada lembaga negara lainnya.

Pada sistem pengawasan Ombudsman, partisipasi adalah prasyarat penting dan menjadi mainstream utama. Untuk mencapai tujuannya (mewujudkan good governance) Ombudsman di Indonesia bertugas antara lain mengupayakan partisipasi masyarakat dengan menciptakan keadaan yang kondusif bagi terwujudnya birokrasi sederhana yang bersih, pelayanan umum yang baik, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan professional termasuk proses peradilan yang independen dan fair sehingga dapat dijamin tidak akan ada keberpihakan. Pengawasan Ombudsman merupakan representasi dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat atau kelompok-kelompok civil society. Cara kerja Ombudsman juga mirip dengan cara kerja civil society, tidak dipungut biaya, dan berbagai kemudahan lainnya. Selain sangat ditentukan oleh political will penyelenggara Negara dan dukungan politik di parlemen, efektifitas kerja Ombudsman juga sangat ditentukan dengan seberapa jauh masyarakat memiliki pemahaman tentang Ombudsman. Kesadaran perlunya menyuarkan praktek-praktek penyimpangan dan keberanian masyarakat melaporkan penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara Negara yang memberikan pelayanan publik. Dengan demikian pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman pada dasarnya berbasis pada pengawasan masyarakat. Oleh karena itu apabila definisi transparansi publik menurut Masyarakat Transparansi Indonesia adalah keterbukaan yang meniscayakan partisipasi publik, sejak awal pembentukannya Ombudsman menempatkan partisipasi sebagai satu hal yang sangat penting dan menjadi kunci dalam kerja-kerja pengawasannya.

5. SIMPULAN

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan melalui pengawasan tercipta suatu

aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauhmana pelaksanaan pekerjaan sudah dilaksanakan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauhmana kebijakan pimpinan dijalankan dan sampai sejauh mana penyimpangan yang telah terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut.

Pelayanan publik yang baik, seperti yang diuraikan oleh Mahmudi (2005:234) adalah instansi atau lembaga penyedia pelayanan harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Tidak diskriminatif (kesamaan hak), Keseimbangan hak dan kewajiban

DAFTAR PUSTAKA

- Antonius Sujata dan Surahman. 2002. *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional*. Komisi Ombudsman Nasional. Jakarta.
- Ardian Firmansyah. *Studi Dampak Intensitas pengawasan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur pada tingkat Akutabilitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Surabaya*. ISSN: 2303 - 341X, halaman 1-10 pada September 2016 Vol.04 No.03.
- Fibrisio H Marbun. *Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat Kota Pekanbaru*, e- Jurnal JOM FISIP Vol.3 No. 2 –Oktober 2016.
- Galang Asmara. 2005. *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Laksbang. Yogyakarta.
- Juharn dan Umar Congge. *Efektifitas Kinerja Ombudsman Kota Makassar*. Jurnal Administrasi'ta ISSN 2301-7058
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP. YKPN.
- Noor, Juliansyah. 2015. *Penelitian Ilmu Manajemen*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Noor Sheila. *Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Ri Wilayah Provinsi Kaltim Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2014*. e- Journal administrasi Negara dengan ISSN: 0000-0000 Volume 3, Nomor 2, 2014:556-571.
- Mahsun, Mohamad, 2013. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE: Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung Alfabeta
- Sule, Ernie Tisnawati dan Saefullah Kurniawan. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Tutut Mauludtias Anggraini. *Pelaksanaan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia*, JOM FISIP Vol. 6: Edisi II Juli –Desember 2019.

Widodo, Joko. 2001. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: CV. Citra Malang.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 139 Tahun 2008. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899).

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).