

EFEKTIVITAS PELAKSANAAN TUGAS OMBUDSMAN DALAM UPAYA PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANJARMASIN

Muhammad Rian S¹, Decky Kuncoro², M. Agus Humaidi³

¹Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin. NIM19120288

²Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin. NIDN1104048501

³Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin. NIDN1118088901

Email : rian.s.pgtn@gmail.com

ABSTRAK

Kebradaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan memiliki tanggung jawab penting untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan baik oleh pemerintah pusat maupun daerah. Agar pelayanan publik dapat berjalan secara efisien dan efektif sesuai dengan prinsip-prinsip good governance. Penelitian Efektivitas Pelaksanaan Tugas Ombudsman Dalam Upaya Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin menggunakan teori Efektivitas menurut William Dunn. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang didukung oleh sumber data primer dan sekunder. Analisis data menggunakan teknik Miles & Huberman yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilakukan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan, serta dengan masyarakat yang pernah melaporkan kasus pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia untuk Kalimantan Selatan dalam upaya pengawasan pelayanan publik di Kota Banjarmasin, belum efektif. Permasalahan pertama adalah sumber daya manusia yang masih kurang, Jumlah anggaran yang belum memadai, dan kesadaran masyarakat yang masih rendah. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti mendapatkan beberapa upaya Ombudsman dalam mengatasi hambatan yaitu dengan Pelatihan Bimbingan Teknis, Rekrutmen Pegawai, Pembuatan Aplikasi Penunjang Pekerjaan Asisten, Optimalisasi Anggaran, Sosialisasi.

Kata Kunci : Efektivitas Pelaksanaan Tugas Ombudsman Dalam Upaya Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin

ABSTRACT

The existence of the Ombudsman of the Republic of Indonesia The Representative of the Province of South Kalimantan has an important responsibility to oversee the implementation of public services carried out by both the central and regional governments. So that public services can run efficiently and effectively in accordance with the principles of good governance. Research on the Effectiveness of the Implementation of the Ombudsman's Duties in Efforts to Supervise Public Services in the City of Banjarmasin uses the theory of Effectiveness according to William Dunn. This research method uses a descriptive qualitative approach supported by primary and secondary data sources. Data analysis used the Miles & Huberman technique, namely, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This research was conducted at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative for South Kalimantan Province, as well as with people who had reported cases of public service. The results of the study show that the Ombudsman of the Republic of Indonesia for South Kalimantan in an effort to supervise public services in the City of Banjarmasin has not been effective. The first problem is human resources that are still lacking, the amount of the budget is inadequate, and public awareness is still low. Based on these problems, the researchers obtained several Ombudsman efforts to overcome obstacles, namely by Technical Guidance Training, Employee Recruitment, Making Applications Supporting Work Assistants, Budget Optimization, Socialization.

Keywords: The Effectiveness of the Ombudsman's Duties Implementation in Efforts to Supervise Public Services in the City of Banjarmasin

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Lubis, S. H. (1987). *Teori Organisasi : Suatu Pendekatan makro*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial.

William N. Dunn. (2003). *William-N.-Dunn-Pengantar-Analisis-Kebijakan-Publik-Gadjah-Mada-University-Press-2003_compressed-1.pdf* (p. 710).

Skripsi

Mirna, M. (2021). *Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Administrasi Negera).

Riyandre, M., Sagala, I., & Nurman, N. (2021). *efektivitas pengawasan ombudsman perwakilan provinsi jambi terhadap pelayanan publik di kota jambi* (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).

Pratama, R. A., & Ginting, S. (2023). Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik. *JIAIP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 11(1), 32-43.

Jurnal

Ahmadi, A. 2001. Ilmu Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.

Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.

Malawat, S. H., & Fakhriannor, F. (2020). *analisis pengawasan pelayanan publik oleh ombudsman republik indonesia di kota banjarmasin. as-siyasah: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 73-79.

Mirna, M. (2021). *Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Administrasi Negera).

Steers. (1985:87). *Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu*.

Sugiyono. 2014. Metode penelitian administrasi. Bandung: Alfabeta. Kurniawan. (2005:109). *Transformasi Pelayanan Publik*.

Undang - Undang

Undang – undang nomor 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Undang - undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 *Tentang Ombudsman Republik Indonesia*