

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

**Lekat Zabuaga**  
**Universitas Musi Rawas**

**Drs. Mardi Murahman, M.Si**  
**Universitas Musi Rawas**

**M. Dimas Risqi, S.IP., M.IP**  
**Universitas Musi Rawas**

### **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**

## 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 :

1. Tidak Transparansinya informasi-informasi terkait bantuan sosial
2. Tidak berkopeten
3. 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"**

## **KERANGKA TEORITIS**

### **Teori Peran**

Kata pekerjaan mempunyai arti yang berkaitan dengan keunikan diri seseorang atau suatu lembaga, seperti yang diungkapkan oleh Soerjono Sokanto, yaitu apabila seseorang atau suatu yayasan melakukan hak dan kewajiban sesuai dengan jabatannya maka ia memainkan peran yang lengkap. Dalam bukunya Ensiklopedia Manajemen, Komarudin menjelaskan konsep peran sebagai berikut::

1. Salah satu hal terpenting yang perlu dilakukan manajemen.
2. Perilaku yang diharapkan sesuai dengan status
3. Bagian dari kemampuan individu dalam berkumpul atau menjadi ciri dari dirinya

4. Peran masing-masing variabel berperan dalam hubungan antara sebab dan akibat.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat diartikan bahwa pekerjaan adalah suatu evaluasi terhadap sejauh mana seseorang atau sebagian bekerja dalam mendukung upaya mencapai tujuan yang ditetapkan oleh suatu kerangka estimasi berkenaan dengan 2 (dua) faktor yang mempunyai keadaan. dan hubungan hasil yang logis. Selain itu, Menurut Bauer (2003), Dougherty dan Pritchard (1985), pentingnya suatu pekerjaan akan ditentukan oleh seberapa besar penekanan yang diberikan oleh penilai dan saksi terhadap pekerjaan tersebut pada item atau hasil yang disampaikan. Untuk situasi ini, desain sistem dan hierarki juga ditunjukkan untuk memengaruhi pekerjaan dan wawasan pekerjaan. Kemudian menurut Biddle dan Thomas, perilaku dalam hubungannya dengan peran digambarkan dengan lima istilah:

1. Harapan (*expectation*)
2. Standar (*Norm*)
3. Dalam Bentuk Perilaku (*Performance*)
4. Penilaian (*Assessment*)
5. Persetujuan (*Endorse*)

Menurut Horton dan Pursue (1993), pekerjaan adalah suatu pendekatan bertindak yang wajar dilakukan oleh seseorang yang mempunyai status. Kontinum pekerjaan adalah apa yang disiratkan Merton (1968) ketika pekerjaan yang berbeda digabungkan dengan satu status. Dalam sistem yang lebih besar, pergaulan sosial, atau yang dikenal sebagai persahabatan, masih muncul karena gagasan tentang pekerjaan-pekerjaan ini, hubungan antara pekerjaan-pekerjaan tersebut, dan penyebaran aset yang sedikit di antara individu yang memainkannya.

Setiap masyarakat mempunyai desain sosial yang unik karena berbagai pendekatan dalam memilah dan menghargai aktivitasnya. Tingkah laku kerja adalah cara berperilaku sebenarnya dari individu yang menjalankan peran tersebut, jika yang dimaksud dengan pekerjaan adalah cara berperilaku yang diharapkan dari seseorang dalam status tertentu. Perilaku peran mungkin berbeda dari perilaku yang diharapkan karena berbagai alasan. Harapan masyarakat terhadap pemegang peran adalah harapan pertama yang ditawarkan oleh teori peran. Kedua, harapan yang dimiliki oleh orang yang bertanggung jawab melaksanakan pekerjaannya terhadap orang-orang yang mempunyai hubungan dengan dia

## **Peran Ombudsman**

Apabila dikaitkan dengan Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia, maka kewajiban Ombudsman Republik Indonesia adalah melengkapi kapasitas, komitmen dan kewenangannya sesuai dengan kondisi dan pelaksanaannya sebagaimana diatur dalam Pedoman Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik. Indonesia agar

dalam menyelesaikan kewajibannya tidak bergantung pada asosiasi lain dan diterima pada bidang kekuatannya sesuai keinginan, harapan dan permintaan masyarakat sekitar.

Menurut Antonius Sujata, Ombudsman pada umumnya mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Membuat standar umum administrasi yang baik.
2. Mempertahankan pemerintahan mayoritas dengan menawarkan dukungan yang paling ideal kepada daerah setempat.
3. Menjaga hak asasi manusia
4. Memberantas Korupsi

## **Teori Pengawasan**

Tujuan utama pengawasan adalah untuk menjaga agar pegawai tidak menyimpang dari tujuan yang telah mereka tetapkan sendiri. Dengan adanya pengawasan diharapkan akan membantu efektif dan efisiennya implementasi kebijakan yang dirancang untuk mencapai tujuan yang direncanakan. Padahal, suatu kegiatan yang erat kaitannya dengan penentuan atau penilaian sejauh mana pekerjaan telah diselesaikan, tercipta melalui pengawasan. Selain itu, supervisi dapat menentukan sejauh mana kebijakan kepemimpinan dijalankan dan sejauh mana pekerjaan yang dilakukan berbeda.

Referensi Kata Besar Bahasa Indonesia mengkarakterisasi “manajemen” sebagai “melindungi”. Menurut George R., Terry yang dikutip Jurdi, pengendalian atau manajemen berarti menentukan apa yang telah dicapai, mengevaluasi dan melaksanakan kegiatan restoratif jika signifikan, dan memastikan bahwa kegiatan tersebut sesuai dengan pengaturan.

Sekalipun aktivitas kerjanya baik, pengawasan merupakan fungsi manajemen yang paling penting, menurut Usman Effendi (2014:138). Tanpa memantau pekerjaan, mustahil dikatakan berhasil. Sebaliknya pengawasan menurut Irham Fahmi (2014:138) adalah siklus dimana suatu asosiasi mencapai pelaksanaan yang kuat dan produktif serta selanjutnya mendukung pencapaian visi dan misi asosiasi.

Setiap tahapan memastikan dalam pengawasan untuk pencapaian tujuan manajemen dan organisasi. Hal ini berkaitan dengan metode perencanaan kegiatan. Pemahaman ini menunjukkan hubungan erat antara pengawasan dan perencanaan.

Terlihat dari Menurut definisi sebelumnya, pengawasan terutama berkaitan dengan sikap, tindakan, dan upaya untuk memverifikasi konsistensi antara konten dan kenyataan yang direncanakan, dimulai, dan diatur, serta untuk memberikan nilai, kritik, koreksi, dan evaluasi.

## **Macam Macam Pengawasan**

### **1. Pengawasan dari dalam organisasi (*Internal Control*)**

Pengawasan yang dilakukan oleh pejabat atau unit pengawas yang dibentuk dalam organisasi itu sendiri disebut dengan “pengawasan internal”. Satuan atau perangkat ini melaksanakan tugas sesuai arahan pimpinan organisasi. Pengumpulan seluruh data dan informasi yang diperlukan organisasi menjadi tanggung jawab aparat atau unit pengawas ini. ringkasan pekerjaan yang dilakukan dan informasi kemajuannya. Penemuan observasi ini juga dapat digunakan untuk menyebarkan pendekatan otoritas. Oleh karena itu, strategi dan pilihan yang telah diambil hendaknya sesekali dikaji oleh para pemimpin. Di sisi lain, pemimpin mempunyai kemampuan untuk memperbaiki cara bawahan pengendalian internal dalam menjalankan pekerjaannya.

### **2. Pengawasan dari luar organisasi (*Ekternal control*)**

Yang dimaksud dengan “pengawasan eksternal” adalah pengawasan yang dilakukan oleh pejabat pengawas atau unit yang beroperasi di luar organisasi. 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. Melalui Menteri Keuangan, aparat pengawas ini mewakili pemerintah atau presiden dalam kaitannya dengan suatu departemen. Sedangkan Badan Pemeriksa Keuangan melakukan pengawasan sebagai pemeriksaan dan pengawasan dengan nama Negara Republik Indonesia.

Demikian pula Dalam hal ini pembentukan ombudsman dipercaya untuk menyelenggarakan administrasi publik yang dikoordinasikan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, serta dikoordinasikan oleh badan usaha swasta atau orang yang diberi kepercayaan untuk memberikan jenis bantuan, dan dikoordinasikan oleh Badan Usaha Milik Negara. Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah Terdapat beberapa badan publik yang dananya seluruh atau sebagian bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan anggaran daerah.

## **Peran Pengawasan Ombudsman**

Ombudsman sebagai badan administratif yang berada di luar dan bebas melaksanakan tugas pengaturan penyelenggaraan administrasi publik berdasarkan Pasal 1 Peraturan Nomor 37 Tahun 2008 berbunyi sebagai berikut: “Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang berwenang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan terbuka yang baik yang diselenggarakan oleh negara dan penyelenggara pemerintahan, termasuk yang dikoordinasikan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan rahasia atau orang yang diberi tugas untuk melaksanakan penawaran umum tertentu.”

Menurut Menurut Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, guna meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh warga negara, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Reformasi memerlukan perubahan dalam kehidupan berbangsa, berbangsa, dan bermasyarakat, khususnya kehidupan yang berbasis pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis.

Seperti yang diungkapkan oleh S.F. Marbun, terdapat berbagai macam perspektif mengenai pengawasan, diantaranya perspektif hukum dan moneter atau eksekutif. Menurut sudut pandang administrasi, pemeriksaan penting untuk menjamin bahwa suatu asosiasi mencapai tujuannya melalui penyelesaian latihan yang diatur. Selain itu, pengawasan digunakan untuk menjamin kelancaran fungsi pemerintahan dan terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini memungkinkan pengawasan untuk segera mengurangi hambatan dan melakukan perbaikan.

## **Teori Pelayanan**

Teddy mencontohkan Jafry yang mengatakan bahwa hakikat pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan pelayanan yang rutin dan berkesinambungan yang mencakup seluruh siklus hidup organisasi di masyarakat. Dalam konteks ini, proses merupakan hubungan kebutuhan-kebutuhan antara penerima dan pemberi kebutuhan, dimana tidak ada pihak yang mengeluh atau tidak puas terhadap pelayanan.

Tujuan pelayanan yang diberikan oleh organisasi, pemerintah, atau lembaga lain kepada masyarakat biasanya termasuk dalam definisi layanan di atas. Karena layanan dapat diberikan oleh individu dalam masyarakat maupun oleh lembaga atau organisasi, maka makna dari layanan tersebut biasanya tidak secara akurat mencerminkan tujuan dari layanan itu sendiri. Selanjutnya, pentingnya administrasi yang mungkin mempunyai cakupan luas dikemukakan oleh Moenir. Menurutnya, administrasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu kelompok berdasarkan unsur materi melalui serangkaian metodologi dan teknik tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak istimewanya, dan menurut Moenir, kerangka bantuan ini terjadi secara konsisten. .

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik. Sadhana menyatakan, pegawai negeri harus memperhatikan tiga hal, yakni:

- 1) Menyadari kebutuhan yang dilayani,
- 2) Mendukung prestasi kerja dengan menerapkan persyaratan manajemen,
- 3) Mengawasi dan mengevaluasi kinerja. Selain itu, dalam rangka memberikan pelayanan publik, ketiga hal tersebut harus diwujudkan atau diwujudkan dalam empat hal, yaitu:

1. Mudah digunakan atau mengikuti petunjuk sederhana,
2. Mendapatkan bantuan yang bijaksana,
3. Tidak diperlakukan berbeda terhadap masyarakat. pelayanan yang sama,
4. Mendapatkan perlakuan yang tulus dan apa adanya atau lugas.

Dengan mempertimbangkan empat pertimbangan tersebut, pelayanan yang ideal benar-benar mengutamakan pihak yang dilayani. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai negeri dalam hal ini pemerintah atau lembaga terkait harus benar-benar berupaya ekstra untuk mempertimbangkan kebutuhan pelanggan yang mereka layani agar dapat memperoleh penilaian pelayanan yang baik. Kepuasan masyarakat diperlukan agar pelayanan yang efektif dapat terwujud. Selain itu, hubungan antar pihak terkait dan sejumlah aspek penting pelayanan tersebut turut berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik.

## **Jenis dan Bentuk Pelayanan**

Pelayanan yang dapat diberikan oleh penyedia jasa kepada pihak-pihak yang memerlukannya bermacam-macam, termasuk jasa yang berkaitan dengan hal tersebut:

1. Hanya memberikan layanan.
2. Hanya penyediaan barang dan jasa yang berhubungan dengan distribusi
3. Administrasi yang berhubungan dengan keduanya.

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dapat meningkat akibat bentuk dan prosedur pelayanan ini. Aviliani dan Elu mengatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara sebagai berikut:

1. Mengurangi jarak yang ada antara pelanggan dan manajemen seminimal mungkin.
2. Dunia usaha harus dapat bersatu dalam tujuan bersama untuk meningkatkan prosedur pelayanan.
3. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyuarakan keluhannya.
4. Membuat dan melaksanakan pemasaran pelayanan rekanan sesuai dengan keadaan pemasarannya.

Pelanggan bisa mendapatkan keuntungan dari layanan berkualitas tinggi perusahaan dengan menggunakan strategi di atas, yang juga akan membantu pertumbuhan perusahaan. Dengan menularkan semua jenis kegiatan pelayanan berkualitas yang ditawarkan kepada pelanggan perusahaan akan dinilai memuaskan dan perusahaan akan dianggap telah memenuhi persyaratan pelanggannya. Setiap bisnis yang menjual barang atau jasa kepada pelanggan harus selalu mendokumentasikan seluruh layanan yang diberikannya agar dapat dijadikan dasar untuk perbaikan layanan di masa mendatang. Segala jenis kegiatan pelayanan

berkualitas yang diberikan kepada pelanggan perusahaan akan dinilai baik dan dianggap telah memenuhi kebutuhan perusahaan. Kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan secara otomatis akan membawa manfaat bagi bisnis dan meningkatkan profitabilitas. Setiap organisasi yang menawarkan jenis bantuan berupa tenaga kerja dan produk harus senantiasa mengirimkan segala jenis layanan yang diberikan kepada pelanggannya agar dapat dijadikan sebagai semacam perspektif untuk menawarkan jenis bantuan yang lebih baik di kemudian hari. Segala jenis kegiatan pelayanan berkualitas yang diberikan kepada pelanggan perusahaan akan dinilai baik dan dianggap telah memenuhi kebutuhan perusahaan. Kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan secara otomatis akan membawa manfaat bagi bisnis dan meningkatkan profitabilitas. Setiap bisnis yang menjual barang atau jasa kepada pelanggan harus selalu mendokumentasikan seluruh layanan yang diberikannya agar dapat dijadikan dasar untuk perbaikan layanan di masa mendatang. Kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan secara otomatis akan menguntungkan perusahaan dan mendorong profitabilitas.

## **Teori Pelayanan Publik**

Kata “melayani” yang berarti membantu penyediaan segala sesuatu yang dibutuhkan orang lain untuk melakukan tindakan pelayanan, merupakan akar kata dari “pelayanan”. Pada hakikatnya setiap manusia memerlukan pelayanan, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak mungkin ada tanpa adanya kehidupan manusia. Administrasi terbuka dan publik merupakan bentuk administrasi wajib yang dilaksanakan oleh yayasan pemerintah pusat atau mungkin daerah untuk memenuhi persyaratan daerah dan untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan. Selain itu sesuai Peraturan Bantuan Umum Nomor 25 Tahun 2009.

Bantuan publik adalah suatu gerakan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menjawab permasalahan setiap penduduk dan penghuni atas barang dagangan, administrasi dan juga administrasi peraturan yang ditawarkan oleh penyedia dukungan terbuka di bidang administrasi publik. sesuai pedoman hukum.

## **METODOLOGI 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 menggambarkannya. 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.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Strategi yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari lokasi eksplorasi disebut metode pengumpulan informasi. Menurut Sugiyono (2017), mempelajari cara mengumpulkan data merupakan langkah yang paling krusial dalam penelitian karena memperoleh data adalah tujuan utama. Peneliti tidak akan dapat memperoleh data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan jika tidak mengetahui cara pengumpulan data.

Wawancara, observasi, dan dokumentasi merupakan seluruh komponen teknik pengumpulan data. Metode pengumpulan data ini bertujuan untuk menyampaikan informasi yang mengungkap fakta penelitian.

### **Informan Penelitian**

Sugiyono (2017) Strategi pemeriksaan yang akan digunakan dalam ujian adalah prosedur pengujian. Teknik pengambilan sampel sumber data mempertimbangkan faktor-faktor tertentu ketika menggunakan jenis sampel Purposive Sampling, seperti anggapan bahwa individu tersebut adalah orang terbaik yang mengetahui apa yang kita antisipasi.

#### **• Aspek Penelitian**

<u>Variabel</u>	<u>Aspek</u>	<u>Sub Aspek</u>
<u>Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan di Dinas Sosial Kota Lubuklinggau</u>	<u>Peran ideal dalam pengawasan</u>	1. Pengawasan Eksternal dalam Organisasi 2. Pengawasan Internal dalam Organisasi
	<u>Peran faktual dalam pengawasan</u>	1. Efektifitas pengawasan 2. Efisien Pengawasan

## **Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2017) Dalam eksplorasi subjektif, pemeriksaan informasi dilakukan bersamaan dengan dan setelah selesainya pengumpulan informasi dalam rentang waktu yang telah ditentukan. Sebaliknya kegiatan dalam analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi kesimpulan. Untuk informasi lebih lanjut tentang analisis data, lihat yang berikut ini:

### **1. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Rijali (2018) Pemilihan catatan lapangan dengan penekanan pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi merupakan proses reduksi data. Berdasarkan kerangka konseptual penelitian, masalah, proses ini berlanjut sepanjang penelitian, bahkan sebelum data benar-benar dikumpulkan, selain metode pengumpulan data. Pengurangan data meliputi:

- (1) Merangkum data,
- (2) pengkodean,
- (3) pelacakan topik,
- (4) pengelompokan.

Metode untuk memilih data, ringkasan singkat, dan klasifikasinya dalam model yang lebih besar. Konsep, kelompok, dan tema disusun dari hasil pengumpulan data. Pengumpulan dan reduksi data tidak hanya saling berinteraksi satu sama lain, namun juga berlangsung secara berurutan dan interaktif..

### **2. Penyajian Data (*Data Display*)**

Pendapat Rijali (2018) Suatu kegiatan yang dikenal dengan penyajian data adalah proses menyusun kumpulan data, memberikan kesempatan untuk membuat kesimpulan dan mengambil tindakan. Informasi subjektif dapat diperkenalkan di berbagai organisasi, termasuk teks akun, catatan lapangan, kisi, garis besar, organisasi, dan bagan. Dengan bantuan formulir ini, yang menggabungkan informasi dalam format yang konsisten dan mudah digunakan, mudah untuk melacak apa yang terjadi dan mengevaluasi kembali apakah kesimpulannya benar.

### **3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing Verification*)**

Rijali (2018) Suatu kegiatan yang dikenal dengan penyajian data adalah proses menyusun kumpulan data, memberikan kesempatan untuk membuat kesimpulan dan mengambil tindakan. Informasi subjektif dapat diperkenalkan di berbagai organisasi, termasuk teks akun, catatan lapangan, kisi, garis besar, organisasi, dan bagan. Dengan bantuan formulir ini, yang menggabungkan informasi dalam format yang konsisten dan

mudah digunakan, mudah untuk melacak apa yang terjadi dan mengevaluasi kembali apakah kesimpulannya benar.

Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian:

- (1) Refleksi sambil menulis;
- (2) Mempelajari catatan lapangan;
- (3) Evaluasi peer return dan diskusi konsep untuk menciptakan peluang intersubjektif;
- (4) Berusaha agar memasukkan salinan dokumen yang ditemukan ke dalam bidang studi lain

## **HASIL & DISKUSI**

### **Peran Ideal dalam Pengawasan**

#### **1. 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.

## 2. Pengawasan Internal

Yang dimaksud dengan “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 dilapangan 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.

## 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 dilapangan 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**

<b>DIMENSI INPUT</b>	<b>HASIL PENILAIAN %</b>
Kopetensi Pelaksana	71,25 %
Sarana Prasarana	67,83 %
Standard Pelayanan	96,11%
Persepsi Maladministrasi	92,68
SPM/IKM	60,00%
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.

### **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.

## REFERENCES

- 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 banjarmasin (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 Grafmdo 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