



## Evektifitas Pengawasan Ombudsman Kota Makassar Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Makassar

Imran Eka Saputra & Hasnan Hasbi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

<sup>2</sup>Koresponden Penulis, E-mail: [imranekasaputra.fh@umi.ac.id](mailto:imranekasaputra.fh@umi.ac.id)

### ABSTRAK

Tujuan penelitian menganalisis efektivitas Pelaksanaan pengawasan Ombudsman Kota Makassar pada penyelenggaraan pelayanan publik dan faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan pengawasan Ombudsman Kota Makassar pada penyelenggaraan pelayanan publik. Metode penelitian menggunakan penelitian hukum empiris. Hasil penelitian bahwa Lembaga Ombusmen Kota Makassar telah melaksanakan wewenang dan tugasnya dengan efisien dan seefektivitas mungkin hal ini dapat dilihat dari Jumlah laporan dan konsultasi yang masuk dan ditangani oleh Ombusmen Kota Makassar sejak Mei-Desember 2019 sebanyak 108 laporan antara lain: 54 orang yang berkunjung langsung ke Kantor OKM, melalui telepon sejumlah 23, dan Sosial Media sebanyak 31 yang mana penanganannya dilakukan dengan memverifikasi dugaan pelanggaran baik terhadap temuan dan atau laporan dugaan pelanggaran pelayanan Publik. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengawasan Ombudsman Kota Makassar pada penyelenggaraan pelayanan publik yakni faktor penegak hukum, faktor sarana dan prasarana dan faktor masyarakat. faktor penegak hukum yakni masih diperlukannya pelatihan dan peningkatan kualitas di tubuh Ombusmen Kota Makassar secara massif, Faktor Sarana dan Prasana yakni diharapkan tidak terjadi suatu disfungsi dimana peraturan sudah eksis untuk difungsikan, padahal fasilitasnya belum tersedia lengkap, Faktor Masyarakat yakni penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan karena masyarakat merupakan salah satu pengawas eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Pengawasan; Ombudsman, Pelyanan Publik

### ABSTRACT

The research objective to analyze the effectiveness of the implementation of the supervision of the Makassar City Ombudsman on the implementation of public services and the factors that influence the implementation of the supervision of the Makassar City Ombudsman on the implementation of public services. The research method uses empirical legal research. The results of the study that the Makassar City Ombusmen Institute has carried out its authorities and duties as efficiently and effectively as possible this can be seen from the number of reports and consultations that have been submitted and handled by the Makassar City Ombusmen since May-December 2019 as many as 108 reports, including: 54 people who visited directly to the OKM Office, by telephone numbering 23, and Social Media as many as 31, where the handling is carried out by verifying alleged violations of findings and or reports of alleged violations of public services. Factors influencing the implementation of the Makassar City Ombudsman's supervision in the implementation of public services are law enforcement factors, facilities and infrastructure factors and community factors. law enforcement factors, namely the need for massive training and quality improvement in the Makassar City Ombusmen, the Facilities and Infrastructure Factors, which is expected to avoid a dysfunction where regulations already exist to function, even though the facilities are not fully available, Community Factors, namely public service providers must involve the community in the preparation and determination of service standards because the community is one of the external supervisors in the implementation of public services.

**Keywords:** Supervision; Ombudsman, Public Service

## PENDAHULUAN

Berubahnya sistem pemerintahan daerah menjadi desentralisasi dan otonomi daerah memberi konsekuensi kepada pemerintah daerah untuk menyediakan sarana dan akses yang sama kepada warga masyarakat yang berupa wadah bagi masyarakat sebagai konsumen atau pengguna dan pemangku kepentingan pelayanan umum untuk mengawasi dan menyampaikan keluhan dan aspirasi sebelum masa reformasi, dirasakan sangat kurang memadai; fungsi lembaga pemerintahan adalah menyelenggarakan pelayanan kepada warga negara, namun penyelenggaraan tersebut bersifat monopoli dan membuka kesempatan praktik KKN sehingga masyarakat yang tidak puas hanya dapat melakukan komplain (mechanism complain) karena mereka tidak bisa berpindah kepada penyedia layanan lainnya (mechanism except) (Hasjimzum, 2014).

Dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pemerintah standar yang dijadikan ukuran mengacu pada konsep Good Governance, yakni sejauh mana penyelenggaraan pemerintah secara efisien dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat mencapai sasaran yang telah digariskan oleh peraturan perundang-undangan dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat menuju welfare society Tujuannya untuk menciptakan Negara yang maju serta damai dalam memberikan spirit kerja serta memastikan segala layanan masyarakat sudah dapat di akses secara baik sehingga abdi Negara menjadi panutan atau contoh teladan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik (Elcaputera, 2021).

Kehadiran Komisi Ombudsman sangat penting untuk membantu mengawasi penyelenggara pelayanan publik, sehingga pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat berkualitas dan sesuai dengan aturan perundang-undangan (Setiawan, 2021). Untuk menjamin bahwa pelayanan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah diselenggarakan sebagaimana mestinya, maka pemerintah daerah juga sudah seharusnya memiliki lembaga pengawasan seperti Ombudsman Daerah (Kadarsih, 2010).

Peraturan Walikota Makassar Nomor 2 Tahun 2019 tentang Ombudsman Kota Makassar. (selanjutnya disingkat Perwali 2/2019) Pasal 1 angka 6 menentukan Ombudsman Kota Makassar adalah lembaga Independen yang dibentuk untuk mengawasi penyelenggaraan tugas pelayanan umum yang diselenggarakan pemerintah Daerah dan pelaku usaha, termasuk di dalamnya Badan Usaha M?ik Daerah (BUMD) dan pihak-pihak lain. Selanjutnya dalam Pasal 2 dinyatakan Ombudsman dibentuk dan bekerja berdasarkan asas: a. Kebenaran; b. Keadilan; c. Non-diskriminasi; d. Tidak memihak; e. Akuntabilitas; f. Keseimbangan; g. Transparansi. Adapun Pembentukan Ombudsman bertujuan untuk : a. Mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang bersih di daerah sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik, berdasarkan asas-asas negara hukum yang demokratis, akuntabel, transparan, dan bertanggungjawab; b. Mendorong perilaku usaha yang beretika dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; c. Meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah dan swasta; d. Meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik; e. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi dan perilaku usaha yang tidak beretika; f. Meningkatkan budaya pelayanan publik yang baik.

Adapun yang menjadi isu permasalahan dalam penelitian ini adalah Efektivitas Pelaksanaan pengawasan Ombudsman Kota Makassar pada penyelenggaraan pelayanan publik dan faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan pengawasan Ombudsman Kota Makassar pada

penyelenggaraan pelayanan publik Urgensi penelitian ini adalah Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber kepustakaan dalam rangka pengembangan ilmu hukum, khususnya bagi mereka yang berminat meneliti dan mengkaji lebih lanjut tentang pengawasan Ombudsman Kota Makassar pada penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi masukan dan memberikan kontribusi bagi pihak terkait terutama bagi penegak hukum atau praktisi hukum.

## **METODE PENELITIAN**

**Tipe Penelitian** Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris atau socio-legal research yang merupakan model pendekatan lain dalam meneliti hukum sebagai objek penelitiannya, dalam hal ini hukum berbasis perkembangan socio legal research. Meskipun socio legal study sangat erat kaitannya dengan kajian sosiologi hukum. socio legal study merupakan studi hukum interdisipliner maupun salah satu pendekatan dari penelitian hukum yang bahkan terkesan bertolak belakang sekali dari kajian hukum yang sifatnya doktrinal. Pada penelitian empirik, tersedia dua alternatif yang tepat untuk dipilih, yaitu alternatif pertama, penelitian hukum normatif yang dilengkapi dengan penelitian hukum empirik, atau sebagai alternatif kedua, penelitian hukum empirik saja. Pada penelitian ini peneliti memilih menggunakan alternatif pertama.

**Lokasi Penelitian** Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada wilayah Kota Makassar, alasan memilih lokasi penelitian tersebut karena objek penelitian yang berkaitan isu penelitian ini berkedudukan di Makassar, sehingga akan memudahkan untuk melakukan penelitian.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Efektivitas Pelaksanaan pengawasan Ombudsman Kota Makassar Pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Efektivitas adalah suatu kemampuan untuk menciptakan atau melahirkan keadaan atau situasi yang dikehendaki oleh hukum atau diharapkan oleh hukum. Suatu produk pelaksanaan hukum dikatakan efektif apabila produk hukum tersebut telah dilakukan atau dilaksanakan dalam praktiknya (Usman, 2015). Bahwa pada konteks pelaksanaan peran dan efektivitas pengawasan Ombudsman Kota Makassar Pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik tentu saja bukan hal yang sepele (Putri, 2020). Banyak factor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tersebut sehingga wajar jika muncul suatu tanda tanya besar sekaitan dengan efektivitas Pelaksanaan pengawasan Ombudsman Kota Makassar Pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Makassar. Sehubungan dengan efektifitas tersebut Achmad Ali berpendapat bahwa:

Ketika ingin mengetahui sejauh mana efektifitas dari hukum, maka pertama-tama harus dapat mengukur sejauh mana aturan hukum itu ditaati atau tidak ditaati Lebih lanjut Achmad Ali pun mengemukakan bahwa pada umumnya faktor yang banyak mempengaruhi efektifitas suatu perundang-undangan adalah profesional dan optimal pelaksanaan peran, wewenang dan fungsi dari para penegak hukum, baik di dalam menjalankan tugas yang dibebankan terhadap diri mereka maupun dalam menegakkan perundang-undangan tersebut. Membicarakan tentang efektivitas pengawasan Ombudsman Kota Makassar Pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik berarti membicarakan daya kerja Lembaga dalam mengawasi subjek hukum untuk taat terhadap hukum dan pedoman-pedoman pelayanan

publik. Pengawasan Ombudsman Kota Makassar dapat efektif kalau faktor-faktor yang mempengaruhi Pengawasan tersebut dapat berfungsi dengan sebaik-baiknya. Ukuran efektif atau tidaknya suatu Pengawasan dapat dilihat dari perilaku masyarakat dan Kelembagaan yang diawasinya. Suatu hukum akan efektif apabila warga masyarakat berperilaku sesuai dengan yang diharapkan atau dikehendaki oleh atau peraturan perundang-undangan tersebut mencapai tujuan yang dikehendaki, maka efektivitas hukum atau peraturan perundang-undangan tersebut telah dicapai.

Berdasar atas hal tersebut menarik untuk selanjutnya ditelaah sekaiatan dengan hal-hal apa saja yang menjadi objek pengawasan Lembaga OKM yang selanjutnya terbingkai dalam wewenang OKM karena hemat penulis akan sangat sukar menilai sejauhmana efektifitas pengawasan OKM tanpa mengetahui hal yang menjadi wewenanang OKM itu sendiri. Berdasarkan Pasal 7 Peraturan Walikota Nomor: 2 tahun 2019 tentang Ombudsman Kota Makassar disebutkan bahwasanya wewenanang OKM yakni:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai suatu laporan yang disampaikan;
- b. Memeriksa keputusan, surat menyurat, atau dokumen-dokumen lain baik yang ada pada pelapor atau terlapor untuk mendapatkan kebenaran laporan terhadap terlapor;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun juga untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor;
- d. Membuat rekomendasi atau usul-usul mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- e. Demi kepentingan umum, mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi untuk diketahui secara luas;
- f. Menyampaikan saran kepada Pemerintah Kota guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan aparatur pemerintahan kepada masyarakat;
- g. Menyampaikan saran kepada Pemerintah Kota agar terhadap peraturan dan/atau kebijakan daerah yang berlaku, diadakan perubahan dalam rangka mencegah tindakan maladministrasi dan perilaku usaha yang serupa terulang Kembali.

Uraian wewenang diatas tentu saja memiliki kaitan erat dengan tugas yang kemudian diampatkan oleh Perwali Kota Makassar terhadap Lembaga OKM sebagai sentrum pengawasan pelayanan Publik, bagaimana tidak, wewenang pengawasan pada dasarnya muncul inheren dengan tugas pengawasannya, yang oleh karena itu menjelaskan wewenang tanpa menguariakan tugas kelembagaannya menurut hemat punulis adalah hal paradoksial. Bahwa berdasarkan Pasal 6 Peraturan Walikota Nomor: 2 tahun 2019 tentang Ombudsman Kota Makassar disebutkan bahwasanya Tugas OKM yaitu:

- a. Melayani dan menindaklanjuti keluhan dan/atau laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dan bisnis yang tidak beretika, dan bertentangan dengan hukum;
- b. Melakukan pemeriksaan atas laporan;
- c. Melakukan langkah-langkah memidiasi pelapor dan terlapor;
- d. Membuat rekomendasi untuk menyelesaikan maladiministrasi dan perilaku usaha yang tidak beretika baik kasuistik maupun sistemik;
- e. Menyebarkanluaskan pemahaman mengenai hak dan kewajiban masyarakat terhadap pemerintah daerah dan pelaku usaha;
- f. Menyebarkanluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman;

- g. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga-lembaga terkait atau pemerintah daerah baik di tingkat daerah maupun di tingkat nasional;
- h. Menyusun kode etik dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi.

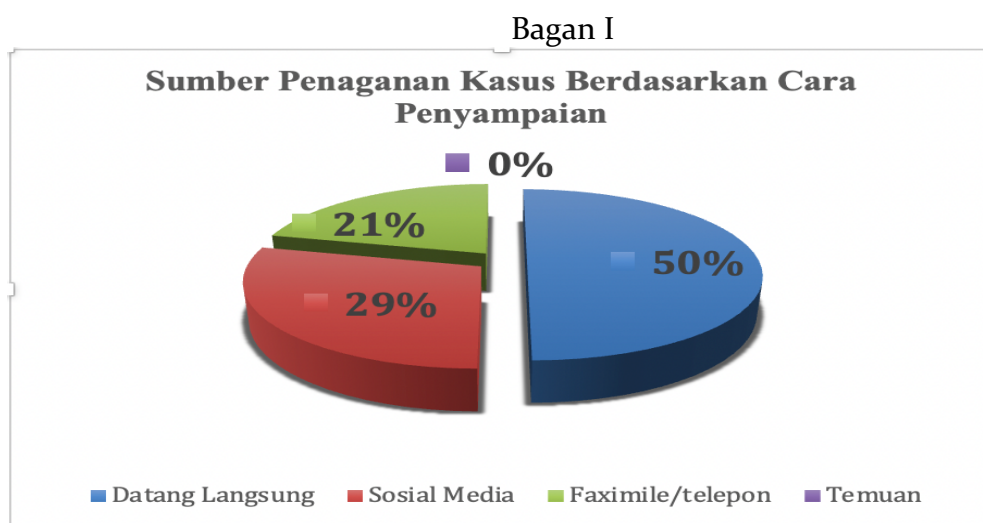
Keseluruhan tugas, dan wewenang sebagaimana uraian diatas pada dasarnya memiliki kesamaan prinsip yakni OKM berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kota, swasta dan perorangan diwilayah Kota Makassar dengan cara Melayani dan menindaklanjuti keluhan dan/atau laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi yang bertentangan dengan prinsip pelayanan Publik dengan aktif menemukan pelanggaran pelayanan public dengan konsep pengwasan langsung dan atau menerima dan memeriksa laporan masyarakat yang disampaikan di OKM.

Meninjau efektifitas pelaksanaan peran diatas Dalam kurun waktu 2019 Ombudsman Kota Makassar tahun awal periode kepengurusan Komisioner dan jajarannya berdasarkan Keputusan Walikota Makassar Nomor: 1176/067/Tahun 2019 tentang Pengangkatan Komisioner Ombudsman Kota Makassar Periode 2019 – 2023. Telah menangani dugaan kasus pelanggaran pelayanan public dengan Jumlah laporan dan konsultasi yang masuk sejak Mei – Desember 2019 adalah sebanyak 108 laporan antara lain: 54 orang yang berkunjung langsung ke Kantor OKM, melalui telepon sejumlah 23, dan Sosial Media sebanyak 31 pelapor Laporan tersebut didasarkan pada kualifikasi dengan perincian sebagai berikut :

Tabel I

No	Cara Penyampaian	Jumlah	persentase
1	Datang Langsung	54	50%
2	Sosial Media	31	29 %
3	Faximile/telepon	23	21 %
4	Temuan	0	0 %

Bahwa data diatas dihubungkan dengan klasifikasi sumber laporan sampai bisa masuk dan ditagani oleh Ombusman Kota Makassar dapat dilihat berdasarkan pada bagan dibawah ini:



Tabel dan bagan diatas menunjukkan bahwa Lembaga Pengawas Pelayanan Publik dalam hal ini OKM telah menerima laporan dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya samapai dengan Bulan Desember 2019. Terhadap sumber Laporan tersebut, Ombusman Kota

Makassar tentu saja melakukan verifikasi terhadap dugaan pelanggaran baik terhadap temuan dan atau laporan pelanggaran pelayanan Publik. bahwa Langkah selanjutnya yang dilakukan yaitu menelaah dan melakukan peninjauan terhadap laporan untuk kemudian menilai kebenaran dan kevalidtan Laporan. Meskipun dalam temuan hal ini masih sangat jarang dilakukan, karena temuan merupakan hasil dari pengawasan aktif pengawas OKM yang kemudian subjek tersebut dipandang sebagai subjek yang telah memahami syarat-syarat temuan dugaan pelanggaran sehingga pada saat laporan hasil pengawasannya disampaikan kepada Ombusmen Kota Makassar temuan telah diduga benar-benar terjadi.

Bahwa setelah pemeriksaan terhadap laporan dugaan pelanggaran penyelenggaraan pelayanan Publik, Ombusmen Kota Makassar menelaah kembali sampai benar-benar memperoleh keyakinan hukum bahwa laporan dugaan pelanggaran yang disampaikan oleh pelapor benar-benar diduga secara factual benar-benar terjadi, dan selanjutnya meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai suatu laporan dugaan pelanggaran yang sedang ditagani.

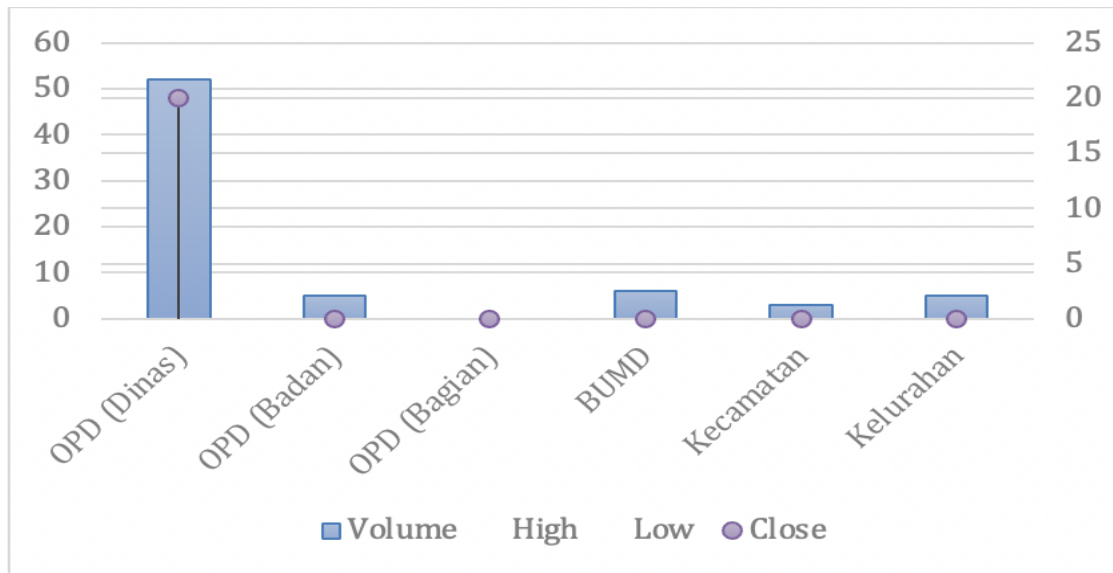
Laporan dugaan pelanggaran yang sedang ditagani oleh OKM dilakukan dengan cara dimana sebelumnya OKM memeriksa keputusan, surat menyurat, atau dokumen-dokumen lain baik yang ada pada pelapor atau terlapor untuk mendapatkan kebenaran laporan terhadap terlapor selain itu meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun juga untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor. Bahwa terhadap permasalahan tersebut Langkah penting yang dilakukan oleh OKM selanjutnya yakni melakukan langkah-langkah mediasi terhadap pelapor dan terlapor guna terhadap penanganan kasus ditemukan titik pemahaman yang sama baik antara hak dan kewajiban pelapor dan terlapor yang belum terpenuhi dan belum dilaksanakan, dan atau sekaitan dengan pelanggaran yang nyata yang dilakukan oleh terlapor tanpa mendiskriminasi pihak manapun, dan tahap selanjutnya yakni menyampaikan saran kepada Pemerintah Kota guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan aparatur pemerintahan kepada masyarakat yang berdasarkan hasil pemeriksaan OKM terbukti telah melakukan pelanggaran dan menciderai nilai-nilai pelayanan Publik di Kota Makassar.

Berdasarkan jumlah laporan diatas (tabel I ), kasus yang telah diselesaikan oleh OKM pada tahun 2019 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

**TABEL II**

No	Tindak Lanjut Laporan	Jumlah	Persentase
1	Verifikasi, Klarifikasi, Investigasi, Mediasi	16	15 %
2	Rekomendasi	1	1 %
3	Masih proses	1	1 %
4	Monitoring	21	19 %
5	Tidak ditindak lanjuti karena diluar kewenangan	22	21 %
6	Tidak ditindak lanjuti karena dokumen tidak lengkap	8	7 %
7	Pelapor tidak kooperatif	39	36 %

Bahwa pelanggaran pada tabel diatas terjadi di beberapa sekto. Bahwa uraian penjelasan sekaitan dengan sector/intansi yang kemudian terverifikasi sebagai pelapor dapat dilihat pada bagan dibawah ini:



Berdasarkan tabel II di atas, tindak lanjut laporan melalui verifikasi, klarifikasi, investigasi, mediasi, sebanyak 16 laporan atau sekitar 15%, demikian pula yang masih ditangani atau masih dalam proses sebanyak 1 laporan atau 1%, dan laporan yang selesai dengan mengeluarkan rekomendasi sebanyak 1 laporan atau sekitar 1%. Status laporan dinyatakan telah ditindak lanjuti setelah melalui :Verifikasi, klarifikasi, investigasi, mediasi, rekomendasi, dan monitoring. Laporan yang selesai melalui mediasi jika para pihak (pelapor dan terlapor) secara sadar menyatakan selesai pada forum mediasi.sejalan dengan hal tersebut Muhammad Irwan, selaku Komisioner/Pimpinan Ombudsman Kota Makassar menyatakan bahwa Pelaksanaan tugas memeriksa laporan, ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, dan tidak memihak, dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah terlapor.

Pernyataan diatas dipertegas oleh Asisten Bidang Penanganan Kasus, mengatakan bahwa:

Kami adalah salah satu organisasi yang berperan dalam pengawasan pelayanan, dan pengawasan kami berpatokan dengan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Dengan demikian ombudsman dalam memeriksa laporan tidak hanya mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar penyelenggara negara dan pemerintah mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan ini berarti tidak semua laporan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi. Oleh karena itu dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa Ombudsman merupakan lembaga yang terbentuk dan berperan dalam pengawasan pelayanan baik yang diselenggarakan pemerintah daerah maupun pusat, pengawasan yang dilakukan itu juga bertujuan agar pelayanan terhadap masyarakat adil dan benar.

Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara dimana pun. hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di

dalam negara hukum Republik Indonesia. Pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegak hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis.

Uraian diatas setidaknya-tidaknya menunjukkan bahwasanya Ombudsman Kota Makassar dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang seefektif mungkin dilakukan dengan memaksimalkan perangkat kewenangan yang dimilikinya dengan tidak sematamata hanya menangani kasus namun OKM juga melakukan beberapa aktivitas dan program sesuai dengan mandat yang melekat pada Ombudsman Kota Makassar.

Keberadaan OKM sebagai institusi pengawasan eksternal pelayanan publik dalam lingkup Pemerintah Kota Makassar dengan menerima laporan sebagai salah satu mandat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Peraturan Walikota Nomor: 2 tahun 2019 tentang Ombudsman Kota Makassar. wewenang dan tugas OKM dalam menerima laporan masyarakat yang masuk ke OKM dengan menindaklanjuti klarifikasi, mediasi, dan memberikan rekomendasi untuk menyelesaikan laporan yang masuk menjadi sangat penting eksistensinya hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang masih menjadikan Lembaga OKM sebagai perisai keadilan pelayanan Publik yang feir.

Berdasarkan fungsi, Tugas dan kewenangan OKM sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 2 tahun 2019 tentang Ombudsman Kota Makassar, yaitu berfungsi sebagai lembaga pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dan swasta di Kota Makassar. Untuk melaksanakan fungsi tersebut OKM mempunyai tugas antara lain melayani pengaduan, konsultasi, klarifikasi, mediasi, investigasi, monitoring, membuat rekomendasi dan menyampaikan saran kepada Pemerintah Kota terkait kebijakan yang diambil. Penanganan laporan di OKM secara umum melewati tahap klarifikasi, investigasi, dan mediasi. Beberapa laporan dapat diselesaikan dalam tahap mediasi, dimana ada titik temu antara pihak pelapor dan terlapor melalui kesepakatan para pihak dalam forum mediasi atau konsiliasi.

Sebagai salah satu upaya perbaikan dan pembaruan tata pemerintahan khususnya dalam kerangka memastikan adanya akses/kontrol warga masyarakat terhadap pelayanan publik dari pemerintah kota Makassar, diperlukan adanya lembaga Ombudsman yang mengemban amanat untuk memastikan bahwa hak masyarakat terutama hak ekonomi, sosial dan budaya dalam konteks Hak Asasi Manusia dapat terlindungi dan terpenuhi. Berdasarkan pokok-pokok kebijakan Pemerintahan Kota Makassar dalam artikel IV tentang pembangunan pemerintahan dan pelayanan publik, yakni "Pelayanan prima tidak dapat diwujudkan dengan hanya mengandalkan jumlah dan motivasi kerja aparat pemerintah saja. Pemberian layanan prima juga membutuhkan dukungan aparat yang profesional dan struktur organisasi yang efektif, dimana didalam terdapat pembagian tugas dan fungsi yang terkoordinasi dan terintegrasi secara proporsional. Oleh karena itu agar dapat memberikan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat kota makassar sebagai kota maritim, niaga dan pendidikan maka kota makassar mutlak mendapatkan dukungan kelembagaan pemerintahan yang baik, aparatur pemerintahan yang profesional, keuangan yang memadai dan layanan informasi yang berkualitas.

Dugaan pelanggaran pelayanan pelayanan Publik dalam keadaan diawasi saja masih banyak terjadi bahkan pelanggaran tersebut paling banyak terjadi di OPD dinas yang secara kelembagaan justru dianggap mengerti tentang pelayanan publik namun masih saja terdapat

kesalahan yang berujung pelanggaran terhadap hak-hak publik untuk mendapatkan pelayanan baik. Bahwa dengan adanya penanganan kasus oleh OKM dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan administrasi ataupun pelayanan Publik yang berujung pada evaluasi kelembagaan terlapor dengan tujuan perbaikan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada publik terkhusus masyarakat Kota Makassar.

## **B. Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Kota Makassar Pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Soerjono Soekanto berpendapat bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu:

1. Faktor Hukumnya itu sendiri (Undang-Undang)
2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku dan diterapkan
5. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

Kelima faktor di atas sangat berkaitan dalam menjamin efektifitas melaksanakan hukum itu sendiri, oleh karena esensi dari penegakan hukum, juga merupakan tolak ukur dari efektifitas penegakan hukum. Sehingga Pada elemen pertama penentuan dapat berfungsinya hukum tertulis dapat berjalan baik atau tidak adalah tergantung dari penegak hukum itu sendiri.

Berdasar pada uraian diatas dihubungkan dengan konteks kelembagaan OKM Kota Makassar penulis selanjutnya menguraikan pelaksanaan peran dan efektifitas Pengawasan OKM dalam mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam menerima, memeriksa dan menindaklanjuti kasus tindak pidana korupsi. Penulis meninjau efektifitas tersebut berdasarkan factor-faktor sebagaimana dibawah ini:

- a. Faktor penegak hukum
- b. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum
- c. Faktor Masyarakat

### **1 Faktor penegak hukum**

Efektifitas hukum sekaitan dengan Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik sangat dipengaruhi oleh aparat pengawas, hal ini dikarenakan sering terjadi beberapa peraturan hukum tidak dapat terlaksana dengan baik disebabkan oleh beberapa Sdm Pengawas penyelenggaraan Pelayanan Publik penegak hukum yang tidak melaksanakan pengawasan sebagai mana mestinya.

Aparat Pengawas penyelenggaraan Pelayanan Publik diharakan dalam menerapkan atauran hukum pengawasan sebagaimana mestinya sehingga tidak terbangun stigma bahwasanya aparat pengawasa telah memberikan contoh yang justru dapat menurunkan citra aparat pengawas seperti misalnya pada kasus suap. Hal ini dapat saja terjadi karena aparat Pengawas penyelenggaraan Pelayanan Publik sangat rentan dan terbuka peluang bagi praktik suap dan penyalahgunaan wewenang. Karena tidak dapat dipungkiri fakta bahwasanya uang dapat mempengaruhi proses pengawasan, pemeriksaan dan penindaklanjutan laporan dugaan pelanggaran Pelayanan Publik.

Aparat pengawas yang kemudian ada didalam tubuh Lembaga Ombudsman Kota Makassar haruslah memahami objek-objek yang masuk menjadi klasifikasi objek pengawasan OKM jika tidak akan terjadi salah sasaran pengawasan yang selanjutnya berujung pada tidak adanya kewenangan mengawasi. Tidak tepatnya sasaran pengawasa dapat berujung pada Kesia-siaan pengawasan.

Selain Penguatan SDM pada internalisasi kelembagaan OKM Faktor Penegak Hukum juga dihubungkan dengan Pengawasan ditemukan suatu benang merah dimana 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 direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan, melalui pengawasan tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauhmana pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan.

Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauhmana kebijakan pimpinan dijalankan dan sampai sejauhmana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut. Dalam kaitannya dengan Pengawasan kegiatan yang dilakukan oleh OKM, adanya fakta di lapangan bahwa masih ada stakeholder terkait yang belum memahami tugas dan fungsi Ombudsman Kota Makassar, adanya fakta di lapangan bahwa masih ada OPD yang belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Teridentifikasi nya stakeholder yang membutuhkan sosialisasi terkait dengan peran dan fungsi Ombudsman Kota Makassar sebagai pengawas pelayanan public

## **2. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum**

Fasilitas pendukung secara sederhana dapat dirumuskan sebagai sarana untuk mencapai tujuan. Ruang lingkupnya terutama adalah sarana fisik yang berfungsi sebagai faktor pendukung. Fasilitas pendukung mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup, dan sebagainya. Selain ketersediaan fasilitas, pemeliharaan pun sangat penting demi menjaga keberlangsungan. Sering terjadi bahwa suatu peraturan sudah difungsikan, padahal fasilitasnya belum tersedia lengkap. Kondisi semacam ini hanya akan menyebabkan kontra-produktif yang harusnya memperlancar proses justru mengakibatkan terjadinya kemacetan.

Selama kurun waktu bulan Mei sampai bulan Desember 2019, bagian umum telah mencatat peralatan kantor sebanyak 55 unit dan perlengkapan (barang pakai habis) sebanyak 363 unit. Dari 55 unit peralatan kantor, terdapat 48 unit dalam kondisi baik dan 7 unit dalam kondisi rusak. Perlengkapan (barang pakai habis terdiri dari: Alat tulis kantor, peralatan kebersihan, bahan pembersih dan alat listrik dan elektronik).

Di setiap ruangan terpasang daftar inventaris ruangan untuk menyediakan informasi ketersediaan barang inventaris lengkap dengan kondisinya. Adapun daftar barang pakai habis tercatat pada formulir barang pakai habis yang ada di bendahara.

Pengadaan sarana dan prasarana tersebut berasal dari berbagai sumber antara lain: APBD tahun 2019, dana hibah tahun 2009 dan Kas OKM. Sarana dan prasarana yang di peroleh dari dana hibah 2009, dinilai sudah tidak berfungsi dengan baik sehingga perlu pengadaan sarana dan prasarana baru. Begitu pun dengan kondisi gedung kantor yang sudah tidak memadai untuk menjalankan aktifitas, perlu dilakukan pembenahan kantor khususnya ruang pelayanan. Gedung kantor Ombudsman Kota Makassar tercatat sebagai asset Dinas Perumahan dan Pemukiman Kota Makassar.

### 3. Faktor Masyarakat

Pada konsepnya terdapat beberapa factor yang mempengaruhi kesadaran Masyarakat mengenai pelaksanaan penyelenggaraan publik yang baik, factor-faktor tersebut yakni:

#### 1. Pengetahuan Tentang Kesadaran Hukum Masyarakat

Faktor yang mempengaruhi kesadaran hukum yang pertama adalah pengetahuan tentang kesadaran hukum. Peraturan dalam hukum harus disebarluaskan secara luas dan telah sah. Maka dengan sendirinya peraturan itu akan tersebar dan cepat diketahui oleh masyarakat. Masyarakat kemudian mengetahui hak-hak nya dalam pelayanan publik dan mengetahui kemana harus melaporkan pelanggaran.

#### 2. Pengakuan Terhadap Ketentuan Hukum oleh Masyarakat

Faktor yang mempengaruhi kesadaran hukum selanjutnya adalah pengakuan terhadap ketentuan hukum. Masyarakat yang mengetahui ketentuan dalam hukum dan kegunaannya dalam norma hukum. Artinya, ada beberapa masyarakat yang memahami terhadap peraturan yang ada di dalam hukum. Namun, hal ini belum cukup untuk membuat masyarakat mengakui ketentuan tersebut. Adakalanya memang masyarakat yang lebih mengetahui peraturan dalam hukum lebih berpotensi untuk mematuhi hukum.

#### 3. Penghargaan Terhadap Ketentuan Hukum oleh Masyarakat

Faktor yang mempengaruhi kesadaran hukum selanjutnya adalah penghargaan terhadap ketentuan hukum. Pengertian ini mengandung bahwa sejauh manakah suatu tindakan maupun perbuatan dari masyarakat yang dilarang oleh hukum. Selain itu, juga dengan reaksi masyarakat yang berdasarkan pada sistem nilai yang berlaku di masyarakat tersebut. Bisa jadi sangat dimungkinkan masyarakat dapat menentang dan juga dapat mematuhi ketentuan hukum yang berlaku. Hal itu sesuai dengan kepentingan masyarakat yang sudah terjalin pemenuhannya.

Berdasarkan uraian diatas dihubungkan dengan dengan peran masyarakat dalam menciptakan iklim penyelenggaraan pelayanan Publik yang baik jika ditelaah pada dasarnya salah satu factor yang menyebabkan hal tersebut yakni karena dibarengi oleh pengetahuan masyarakat yang mana masyarakat mengetahui dan memahami bahwasanya apabila berkerjasama dengan instansi pengawas penyelenggara pelayanan Publik maka masyarakat akan memperoleh haknya untuk mendapatkan pelayanan publik sebagaimana mestinya.

Sejak dilantikannya Komisioner Ombudsman Kota Makassar pada 29 April 2019 lalu dan resmi berkantor di JL. Sultan Alauddin Nomor 309 Kecamatan Rappocini Makassar pada bulan Mei, Kemitraan dan jaringan lebih awal melakukan publikasi dan promosi melalui media sosial terkait informasi tentang keberadaan Ombudsman Kota Makassar, mengingat saat ini telah memasuki era digital 4.0 maka hal tersebut sangatlah penting demi mengoptimalkan eksistensi Ombudsman Kota Makassar, selain itu hal ini juga dapat memudahkan masyarakat khususnya di lingkup kota Makassar dalam melakukan konsultasi maupun aduan terhadap Ombudsman Kota Makassar melalui media sosial, yang juga diperkuat dengan adanya Undang undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.

Media Promosi dan Publikasi yang di Manfaatkan :



Respon dan Interaksi Masyarakat Terhadap Media Sosial Ombudsman Kota Makassar Tahun 2019.

**Tabel 3**

No.	Sosial Media	Jumlah	Persentase
1.	Whatsapp	35 <sup>1</sup>	25,3 <sup>0</sup> %
2.	Instagram	593	42,7 <sup>0</sup> %
3.	Facebook	392	28,2 <sup>0</sup> %
4.	Youtube	5 <sup>1</sup>	3,7 <sup>0</sup> %
5.	Email	3	0,2 <sup>0</sup> %

Dari Tabel di atas terlihat bahwa respon masyarakat terhadap sosial media OKM yang terbesar adalah whatsapp dengan persentase sebesar 46 %, hal itu disebabkan bidang kemitraan dan jaringan telah melakukan penyebaran informasi secara massif dan responsif melalui media whatsapp. Adapun respon masyarakat terhadap sosial media OKM yang terkecil adalah melalui email karena masyarakat pada umumnya membutuhkan respon yang mudah dan cepat. Berkaitan dengan informasi dan komunikasi melalui media sosial, kedepannya Bidang Kemitraan dan Jaringan akan lebih mengoptimalkan semua sosial media OKM supaya dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat lingkup kota Makassar.

Kesadaran akan peran masyarakat terhadap mutu pelayanan publik setidak-tidaknya menjadi pemahaman atas hukum yang kemudian termanifestasi dalam wujud kesadaran hukum masyarakat Kota Makassar dikarenakan masyarakat dalam melaporkan dugaan pelanggaran pelayanan publik akan berefek pada pemenuhan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan Publik yang baik. Karena turut aktifnya masyarakat dapat mendorong keberhasilan penegak hukum pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dalam mengungkap dan membuktikan mal administrasi dimana hal tersebut benar-benar sangat tergantung ketersediaan dan keberanian seorang menjadi inisiator dalam melaporkan dugaan pelanggaran.

Argumentasi di atas menunjukkan bahwasanya masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hampir menyentuh kata mustahil jika ingin mendapatkan pelayanan publik yang baik, berkualitas dan prima di tengah-tengah masyarakat yang masa bodoh dan tidak peduli apapun yang terjadi dalam penyelenggaraan

pelayanan publik. lebih jauh dari itu secara konseptual ternyata masyarakat juga merupakan salah satu pengawas eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga sangat disayangkan apabila peran masyarakat belum dilakukan secara optimal baik oleh penyelenggara dalam proses penyusunan dan penetapan standar pelayanan, maupun oleh masyarakat dalam melakukan fungsinya sebagai salah satu pengawas eksternal dengan menyampaikan laporan atau pengaduan masyarakat kepada instansi penyelenggara atau kepada Ombudsman Kota Makassar.

Olehnya melihat kekurangan-kekurang ini baiknya perlu ada percepatan sekaitan dengan penyelenggara pelayanan publik yang melibatkan masyarakat dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan, dan setelah proses penyusunan rancangan standar pelayanan, maka sebelum penetapan standar pelayanan maka penyelenggara wajib melibatkan masyarakat dalam pembahasan rancangan standar pelayanan tersebut. Bentuk pelibatan masyarakat dalam pembahasan rancangan standar pelayanan dapat dilakukan dalam bentuk Diskusi Grup Terfokus atau Dengan Pendapat. Proses pelibatan masyarakat ini menjadi penting sehingga dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan dapat memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Hal ini tentunya sejalan dengan semangat berdemokrasi, salah satunya dengan melibatkan masyarakat dalam proses penyusunan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Untuk itu peran pengawasan internal dan eksternal harus berjalan secara optimal demi mewujudkan pelayanan prima yang berdampak pada terciptanya kesejahteraan masyarakat.

## KESIMPULAN

1. Sejauh ini Lembaga Ombusmen Kota Makassar telah melaksanakan wewenang dan tugasnya dengan efisien dan efektifitas mungkin hal ini dapat dilihat dari Jumlah laporan dan konsultasi yang masuk dan ditangani oleh Ombusmen Kota Makassar sejak Mei-Desember 2019 sebanyak 108 laporan antara lain: 54 orang yang berkunjung langsung ke Kantor OKM, melalui telepon sejumlah 23, dan Sosial Media sebanyak 31 yang mana penanganannya dilakukan dengan memverifikasi dugaan pelanggaran baik terhadap temuan dan atau laporan dugaan pelanggaran pelayanan Publik dengan cara memeriksa keputusan, surat menyurat, atau dokumen-dokumen terkait perkara serta meminta klarifikasi dan/atau dokumen yang diperlukan dari instansi manapun juga untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor, melakukan mediasi terhadap pelapor dan terlapor dan tahap selanjutnya yakni menyampaikan saran kepada Pemerintah Kota guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan aparatur pemerintahan.
2. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengawasan Ombudsman Kota Makassar pada penyelenggaraan pelayanan publik yakni faktor penegak hukum, faktor sarana dan prasarana dan faktor masyarakat. faktor penegak hukum yakni masih diperlukannya pelatihan dan peningkatan kualitas di tubuh Ombusmen Kota Makassar secara massif, Faktor Sarana dan Prasana yakni diharapkan tidak terjadi suatu disfungsi dimana peraturan sudah eksis untuk difungsikan, padahal fasilitasnya belum tersedia lengkap, Faktor Masyarakat yakni penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan karena masyarakat merupakan salah satu pengawas eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Elcaputera, A. (2021). Kewenangan Pengawasan Pemerintah Provinsi Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten/Kota Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. *Al Ijarah: Jurnal Pemerintahan Dan Politik Islam*, 6(1), 22-38.
- Hasjimzum, Y. (2014). Model Demokrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Otonomi Daerah Dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Pasca Reformasi). *Jurnal Dinamika Hukum*, 14(3), 445-457.
- Kadarsih, S. (2010). Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008. *Jurnal Dinamika Hukum*, 10(2), 175-182.
- Putri, C. P. (2020). Peranan Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum. *Sol Justicia*, 3(2), 142-153.
- Setiawan, G. A. (2017). Ombudsman Dan Pelayanan Publik Yang Baik: Studi Terhadap Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*, 1(1), 37-54.
- Usman, A. H. (2015). Kesadaran Hukum Masyarakat Dan Pemerintah Sebagai Faktor Tegaknya Negara Hukum Di Indonesia. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 30(1), 26-53.