

KINERJA KEASISTENAN PEMERIKSA LAPORAN DALAM PROSES PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT DI PERWAKILAN OMBUDSMAN RI PROVINSI BALI

Nyoman Ayu Sri Mutia Agustina¹, I Dewa Ayu Putri Wirantari²
prkmutia@gmail.com¹, putriwirantari@unud.ac.id²
Universitas Udayana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Keasistenan Pemeriksa Laporan (PL) dalam proses penyelesaian laporan masyarakat di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan kajian pustaka. Informan penelitian terdiri dari Kepala Keasistenan Pemeriksa Laporan dan Asisten yang terlibat langsung dalam proses pemeriksaan laporan masyarakat. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Keasistenan Pemeriksa Laporan ditinjau berdasarkan delapan indikator kinerja, yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, efisiensi kerja, inisiatif dan kreativitas, disiplin, kemampuan bekerja dalam tim, kemampuan pemecahan masalah, serta komunikasi, secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Keasistenan Pemeriksa Laporan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali mampu menangani laporan masyarakat sesuai dengan target yang ditetapkan, menyusun hasil pemeriksaan berdasarkan Peraturan yang telah ditetapkan dan regulasi yang berlaku, serta mengelola waktu dan sumber daya secara relatif efektif. Selain itu, kerja sama tim, kemampuan analisis, dan komunikasi yang terjalin dengan pelapor maupun instansi terlapor mendukung kelancaran proses pemeriksaan. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa keterlambatan respons dan koordinasi dari instansi terlapor. Secara keseluruhan, kinerja Keasistenan Pemeriksa Laporan telah mendukung pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik di Provinsi Bali.

Kata Kunci: Kinerja, Keasistenan Pemeriksa Laporan, Ombudsman, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of the Report Examination Assistance Unit (PL) in the process of resolving public complaints at the Representative Office of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Bali Province. The study employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, documentation, and literature review. The research informants consist of the Head of the Report Examination Assistance Unit and assistants directly involved in the examination of public complaints. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the performance of the Report Examination Assistance Unit, assessed based on eight performance indicators namely work quantity, work quality, work efficiency, initiative and creativity, discipline, teamwork ability, problem-solving ability, and communication has generally been fairly good. The Report Examination Assistance Unit of the Ombudsman RI Representative Office in Bali Province has been able to handle public complaints in accordance with the established targets, compile examination results based on stipulated regulations and applicable laws, and manage time and resources relatively effectively. In addition, teamwork, analytical capability, and communication with both complainants and reported institutions contribute to the smoothness of the examination process. Nevertheless, there are still obstacles in the form of delayed responses and coordination from the reported institutions. Overall, the performance of the Report Examination Assistance Unit has supported the implementation of the public service oversight function in Bali Province.

Keywords: Performance, Report Examination Assistance Unit, Ombudsman, Public Service.

PENDAHULUAN

Setiap negara memiliki acuan dan tujuan dalam memenuhi hak warga negara masyarakatnya. Indonesia merupakan negara yang memiliki landasan hukum dalam setiap proses pelayanan public yang dilaksanakan. Penyelenggaraan pelayanan public menjadi bagian penting dalam memenuhi hak masyarakat Indonesia yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Hampir seluruh kegiatan masyarakat di Indonesia setiap harinya menggunakan pelayanan public, contohnya seperti penggunaan jalan raya. Pelayanan kepada masyarakat ini juga bagian dari bagaimana pemerintah Indonesia dalam menciptakan pemerintah yang lebih baik. Pentingnya pelayanan public ini menjadi pusat perhatian dalam bidang administrasi di Indonesia walaupun masalah ini memerlukan perhatian yang mendalam dari pemerintah Indonesia (Pohan, Tobing, & Mazuda, 2024).

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Masyarakat menuntut adanya pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan public yang mampu memastikan bahwa setiap bentuk pelayanan public berjalan secara adil, transparan dan bebas dari terjadinya maladministrasi sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengawasan tersebut bukan hanya berkaitan tentang penanganan aduan masyarakat, namun termasuk dengan proses pemeriksaan yang menggunakan bukti dan memastikan setiap laporan ditindaklanjuti secara objektif dan sesuai dengan prosedur yang berlaku (Firmansyah & Nugroho, 2023).

Pengawasan merupakan suatu tindakan yang dapat dilakukan dengan tujuan agar apa yang menjadi objek pengawasan tersebut dapat dijalankan dengan sebagaimana mestinya sehingga tidak terjadi adanya penyimpangan. Dengan melakukan pengawasan terhadap penyelenggara layanan public, dapat memastikan seluruh masyarakat dapat menggunakan layanan public dengan sangat baik di segala bidang. Oleh karena itu, pentingnya pengawasan dilakukan oleh suatu Lembaga independent yang memiliki wewenang dalam mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan public (Ishak, 2022).

Pada tahun 2000, Presiden Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional yang dimana Ombudsman ini merupakan sebuah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Pada tahun 2008, Komisi Ombudsman Indonesia menjadi Ombudsman Republik Indonesia sejak diterbitkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Dengan dibentuknya Ombudsman sebagai Lembaga negara yang memiliki wewenang dalam mengawasi pelayanan public hal ini menunjukkan bagaimana perkembangan pengawasan pelayanan public yang berkualitas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang mengalami maladministrasi. Namun demikian, efektivitas Ombudsman dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya tidak terlepas dari kinerja keasistenan yang berada didalamnya, salah satu keasistenan yang berperan dalam Ombudsman RI yaitu Keasistenan Pemeriksa Laporan (PL). Keasistenan PL memiliki peran dalam memastikan setiap laporan masyarakat dapat diperiksa dan diselesaikan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. proses pemeriksaan laporan merupakan tahapan yang

kompleks dan membutuhkan ketelitian, mulai dari validasi awal, permintaan klarifikasi kepada instansi terlapor, pengumpulan bukti, hingga penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan.

Berbagai penelitian memperlihatkan bahwa performa Ombudsman dalam menangani laporan dipengaruhi oleh kemampuan asisten pemeriksa dalam mengelola proses sejak awal. Efektivitas penyelesaian laporan juga ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur pemeriksaan. Setiap laporan harus melalui tahapan yang baku, mulai dari verifikasi, permintaan keterangan, kajian lapangan, penyusunan analisis hingga rekomendasi. Pelanggaran atau ketidakkonsistenan prosedural dapat mengurangi kualitas temuan dan memperlambat penyelesaian kasus (Firmansyah & Nugroho, 2023).

Kualitas kerja keasistenan juga dipengaruhi oleh kompetensi dan kapasitas sumber daya manusia. Beban kerja yang tinggi sering kali menyebabkan keterlambatan dalam proses pemeriksaan, terutama di perwakilan dengan jumlah laporan yang besar dan staf terbatas. Studi pada beberapa kantor perwakilan menunjukkan bahwa rasio laporan terhadap jumlah asisten pemeriksa menjadi salah satu faktor paling menentukan dalam kinerja penyelesaian laporan (Marsuki, 2024). Kompetensi teknis seperti kemampuan analisis hukum administrasi, teknik pemeriksaan lapangan, serta penyusunan dokumen pemeriksaan juga menjadi faktor pendukung utama dalam menjaga kualitas laporan (Nasaruddin, 2024).

Pada tahun 2025, Keasistenan Pemeriksa Lapangan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali memiliki target penutupan laporan sebanyak 246 laporan dengan presentase penyelesaian laporan 85% dan rata-rata waktu penyelesaian / pengaduan masyarakat selama 89 hari. Keasistenan Pemeriksa Lapangan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali pada tahun ini memiliki focus pengawasan terhadap 4 permasalahan, yaitu masa Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB), Pengawasan Arus Mudik, Pengawasan Makan Bergizi Gratis (MBG) dan Penerimaan CPNS dan PPPK. Namun, tidak menutup kemungkinan untuk memeriksa dan mengawasi laporan diluar dari focus tersebut. Selain keempat focus tersebut, Keasistenan Pemeriksa Laporan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali juga menangani Respon Cepat Ombudsman (RCO) yang dimana pada kegiatan RCO ini memerlukan waktu penyelesaian yang singkat dan tingkat responsifitas yang lebih tinggi. Berdasarkan kegiatan yang sudah dijelaskan tersebut, kondisi ini menuntut Keasistenan Pemeriksa Laporan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali untuk memiliki kinerja yang optimal dalam hal ketepatan prosedur, kecepatan penanganan, kualitas analisis, serta efektivitas komunikasi dengan pelapor maupun terlapor.

Selain itu, kinerja Keasistenan Pemeriksa Laporan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali juga menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali dalam menjalankan fungsi pengawasannya secara efektif. Ketidaktepatan dalam proses pemeriksaan dapat berpotensi menghambat penyelesaian laporan, memunculkan ketidakpuasan dari masyarakat, bahkan dapat mengurangi kepercayaan public terhadap Ombudsman RI terutama di wilayah Provinsi Bali yang merupakan daerah perwakilan sebagai pengawas pelayanan public. Sebaliknya, ketika Keasistenan mampu bekerja dengan standar tinggi, didukung dengan kompetensi asisten, manajemen waktu yang baik, serta prosedur pemeriksaan yang konsisten maka kualitas penyelesaian laporan masyarakat akan meningkat dan berdampak pada kualitas pelayanan public di Provinsi Bali.

Melihat pentingnya peran Keasistenan Pemeriksa Laporan dalam seluruh rantai pemeriksaan, kajian mengenai kinerja keasistenan pemeriksa laporan dalam proses penyelesaian laporan masyarakat di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali menjadi relevan dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai kinerja Keasistenan Pemeriksa Laporan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi

Bali. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya dapat memperkuat pengembangan manajemen internal Ombudsman, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Bali.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus utama pada penelitian ini adalah memaparkan dan mengungkap terkait kinerja Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali dalam proses penyelesaian laporan masyarakat di Provinsi Bali. Sumber data pada penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta berbagai literatur terkait seperti, penelitian terdahulu. Seluruh data dianalisis dengan teknik analisis kualitatif yang mencakup proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan untuk memastikan keabsahan temuan penelitian.

Penelitian ini mengkaji Teori Kinerja menurut (Sutrisno, 2009) dalam (Silaen, et al., 2022) sebagai landasan teori utama, yang mencakup 8 indikator kinerja karyawan dalam sebuah organisasi / instansi, yaitu ; Kuantitas Kerja (Quantity of Work), Kualitas Kerja (Quality of Work), Efisiensi Kerja (Efficiency of Work), Inisiatif dan Kreativitas (Initiative and Creativity), Disiplin (Discipline), Kemampuan Bekerja dalam Tim (Teamwork Ability) Kemampuan Menyelesaikan Masalah (Problem-Solving Ability), dan Komunikasi (Communication). Teori ini digunakan untuk menilai kinerja Keasistenan Pemeriksaan Laporan dalam proses penyelesaian laporan masyarakat di Provinsi Bali. Analisis dilakukan secara deskriptif-kualitatif dengan menelaah data primer yang diperoleh, kemudian diinterpretasikan untuk menggambarkan kinerja dari keasistenan Pemeriksa Laporan dalam menangani laporan masyarakat. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai kinerja Keasistenan Pemeriksa Laporan serta kontribusinya terhadap kualitas pelayanan public di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali merupakan Lembaga negara yang memiliki wewenang dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan public di wilayah Provinsi Bali. Dalam menjalankan tugasnya, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali memiliki tiga Keasistenan yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan laporan. 1) Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), 2) Keasistenan Pemeriksa Laporan (PL), 3) Keasistenan Pencegahan. Setiap Keasistenan memiliki tugasnya masing-masing. Selain itu, terdapat bidang Kesekretariatan yang bertanggung jawab dalam keperluan internal Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali.

Sebagai unit yang berperan langsung dalam proses pemeriksaan dan penyelesaian laporan masyarakat, Keasistenan Pemeriksa Laporan memiliki posisi strategi dalam mendukung pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan public. Keasistenan Pemeriksa Laporan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali terdiri dari tiga orang Asisten Pemeriksa Laporan dan satu Calon Asisten yang dipimpin seorang Kepala Keasistenan yaitu Bapak I Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya. Keasistenan ini bertanggung jawab menangani tiga jenis sebaran laporan masyarakat dari lima jenis laporan yang tersedia, yaitu Laporan Masyarakat (LM), Respon Cepat Ombudsman (RCO), dan Infestigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS). Ketiga jenis penanganan tersebut memiliki kriteria dan urgensinya masing-masing, sehingga para asisten dituntut untuk bekerja dengan membagi tugas, teliti, responsive serta memiliki komunikasi yang baik sesama Asisten. Asisten memegang peran utama dalam melakukan pemeriksaan laporan, sedangkan Calon Asistem berperan dalam proses administrasi laporan.

Dengan kompleksitas laporan yang ditangani, Keasistenan Pemeriksa Laporan dituntut untuk mampu menjaga konsistensi kinerja agar setiap laporan masyarakat dapat diselesaikan secara adil, objektif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan data yang telah diperoleh, pada tahun 2025 ada sekitar 297 laporan yang masuk dari 3 jenis bentuk penanganan, sebagai berikut;

Tabel 1 : Jenis Akses Penanganan Laporan tahun 2025

Jenis Akses	Jumlah
Laporan Masyarakat	97
Respon Cepat Ombudsman	199
Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	1
Total	297

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali tahun 2025

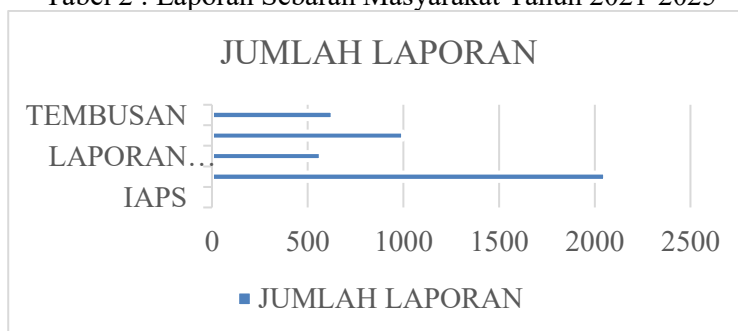
Dari total 297 laporan masyarakat yang masuk ke Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali, seluruhnya ditangani oleh 11 Asisten yang ada, dan 3 di antaranya merupakan bagian dari Keasistenan Pemeriksa Laporan (PL) yang bertanggung jawab langsung dalam proses pemeriksaan dan penyelesaian laporan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan selama penelitian, hasil temuan yang didapat terkait dengan Kinerja Keasistenan Pemeriksa Laporan dalam Proses penyelesaian laporan maladministrasi berdasarkan teori Indikator Kinerja menurut (Sutrisno, 2009) yang terdiri dari 8 indikator yaitu; Kuantitas Kerja (Quantity of Work), Kualitas Kerja (Quality of Work), Efisiensi Kerja (Efficiency of Work), Inisiatif dan Kreativitas (Initiative and Creativity), Disiplin (Discipline), Kemampuan Bekerja dalam Tim (Teamwork Ability) Kemampuan Menyelesaikan Masalah (Problem-Solving Ability), dan Komunikasi (Communication) adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas Kerja (Quantity of Work)

Kuantitas Kerja dalam penelitian ini merujuk pada jumlah laporan yang dapat diselesaikan dalam satu periode kerja, yaitu satu tahun, dimana jumlah laporan tersebut harus disesuaikan dengan target yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, Keasistenan Pemeriksa Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali menangani laporan masyarakat dalam jumlah yang relative tinggi setiap tahunnya. Berdasarkan data periode 2021-2025, total laporan yang masuk dan ditanganin mencapai 1.611 laporan, yang terdiri atas lima sebaran, yaitu Laporan Masyarakat (LM), Respon Cepat Ombudsman (RCO), Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), Konsultasi, dan Tembusan.

Tabel 2 : Laporan Sebaran Masyarakat Tahun 2021-2025



Sumber : Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali

Dari keseluruhan laporan yang ditangani, penanganan oleh Keasistenan Pemeriksa Laporan lebih difokuskan pada laporan berjenis LM sebanyak 569, RCO sebanyak 999 dan IAPS sebanyak 4. Selanjutnya, jumlah laporan tersebut dibagi dan disesuaikan dengan kapasitas masing-masing asisten serta target kinerja tahunan yang telah dicapai.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, Keasistenan Pemerika Laporan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali sudah menerapkan target dalam setiap tahunnya. Pada awal tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali memiliki target penyelesaian laporan sebanyak 246 laporan, dan Keasistenan Pemeriksa Laporan memiliki target 118 laporan yang dimana tersebut telah ditetapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Jika dilihat dari data Capaian Target Penyelesaian Laporan per 26 November 2025, sebaran penyelesaian Capaian Target Penyelesaian Laporan terkhusus pada Keasistenan Pemeriksa Laporan tahun 2025 adalah sebagai berikut;

Table 3 : Capaian Target Penyelesaian Laporan 2025

No	Keasistenan / Asisten	Target	Proses	Tutup	Total	Keterangan
1	Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya (Kepala Keasistenan Pemeriksa Laporan)	48	6	43	49	8 LM, 41 RCO
2	Ida Bagus Kade Oka Mahendra	40	3	36	39	11 LM, 28 RCO
3	Dewa Ayu Tismayuni	30	2	26	28	13 LM, 15 RCO, 1 IAPS
Jumlah		118	11	105	116	30 LM, 76 RCO, 1 IAPS

Sumber : Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali

Dari keseluruhan target, jumlah laporan yang ditangani mencapai 116 laporan, dengan 105 laporan sudah dalam tahap penutupan laporan dan 1 laporan masih dalam proses penyelesaian. Kepala Keasisten Pemeriksa Laporan merupakan asisten yang mampu menyelesaikan 49 Laporan di tahun 2025.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksa Laporan Bapak Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya, pada hari Kamis, 10 Desember 2025, menyampaikan bahwa:

“Setiap tahun Keasistenan Pemeriksa Laporan sudah memiliki target penyelesaian laporan yang harus dicapai. Target tersebut di berikan oleh Kantor Pusat dan target tersebut yang menjadi acuan dalam pembagian dan penanganan laporan oleh masing-masing asisten”

Berdasarkan pemaparan dari Pak Dewa, pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kuantitas kerja tidak hanya diukur dari jumlah laporan yang ditangani, tetapi juga dari kemampuan setiap asisten dalam memenuhi target yang telah direncanakan. Presentase keberhasilan pencapaian target penyelesaian laporan adalah 93,15%, yang mencerminkan kinerja Keasistenan Pemeriksa Laporan yang cukup optimal dalam tahun berjalan.

2. Kualitas Kerja (Quality of Work)

Indicator Kualiatas Kerja ini merujuk kepada keakuratan dalam Menyusun hasil pemeriksaan laporan masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Hasil penelitian menunjukan bahwa setiap laporan yang disusun sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dengan didasarkan pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Dari hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksa Laporan Bapak Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya, pada hari Kamis, 10 Desember 2025, menyampaikan bahwa:

“Dalam Menyusun hasil pemeriksaan, kita selalu berpedoman pada SOP dan peraturan yang berlaku, sehingga setiap kesimpulan harus didukung oleh data dan bukti yang jelas, selain itu juga harus berdasar pada UUD 1945 agar hasil laporan yang dikeluarkan memiliki kekuatan hukum yang jelas”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, menunjukan bahwa segala hasil dari laporan masyarakat didasarkan oleh peraturan tertulis yang sudah berlaku. Asisten Ombudsman RI

harus bersikap netral dan tidak memihak kepada pihak terlapor maupun pelapor. Jika ada pihak yang merasa kurang puas dengan laporan hasil yang dikeluarkan oleh Kantor Ombudsman RI di Perwakilan, maka pihak tersebut dapat mengajukan permintaan penyelesaian permasalahan kepada Kantor Pusat, namun sejauh ini Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali belum pernah dilimpahkan kepada Pusat. Hal ini menunjukkan kualitas kerja asisten di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali sudah baik dalam menyelesaikan laporan masyarakat dengan berdasarkan pada SOP dan peraturan yang berlaku.

3. Efisiensi Kerja (Efficiency of Work)

Efisiensi kerja Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali dapat dilihat dari kemampuan Asisten dalam menyelesaikan laporan. Berdasarkan hasil penelitian, jumlah laporan yang diterima Perwakilan Ombudsman Provinsi Bali dari pada tahun 2025, sebanyak 248 laporan yang ditangani oleh 9 asisten dengan rata-rata waktu penyelesaian selama 20 hari. Selain penyelesaian laporan, Asisten Ombudman juga melakukan pencegahan Maladministrasi, verifikasi laporan. Jadi Pembagian beban kerja pada Keasistenan Pemeriksa laporan tidak hanya berpaku pada 1 tugas pokok dan fungsinya saja namun juga dilihat dari mempertimbangkan kompleksitas laporan dan kapasitas masing-masing asisten, sehingga proses pemeriksa dapat berjalan secara proporsional dan terkoordinasi.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksa Laporan Bapak Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya, pada hari Kamis, 10 Desember 2025, menyampaikan bahwa:

“Kami mengatur priortias laporan berdasarkan tanggal masuk laporan dan kelengkapan berkas, sehingga laporan yang sudah siap dapat segera diproses. Waktu penyelesaian laporan juga disesuaikan dengan jenis dan tingkat kompleksitas laporan, yang diklasifikasikan menjadi 3 yaitu, sederhana, sedang dan besar. Setiap laporan juga memiliki batas waktu maksimal sesuai dengan permasalahannya yang dibagi menjadi, maksimal 3 bulan, 6 bulan dan yang paling lama adalah 9 bulan”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa proses penyelesaian laporan masyarakat dilakukan secara terencana, terukur, dan berbasis standar kerja. Pengaturan prioritas laporan berdasarkan dua pertimbangan utama, yaitu laporan yang lebih dahulu masuk dan telah memenuhi persyaratan administrasi akan diproses lebih cepat dibandingkan laporan yang masih memerlukan perbaikan atau kelengkapan dokumen.

Untuk mendukung efisiensi kerja asisten, fasilitas yang dimiliki oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali cukup memadai dan mendukung kinerja para asisten, seperti perangkat yang baik dan website pengelolaan laporan yang sudah tersusun dengan rapi. Selain itu, di kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali juga menyediakan kendaraan untuk melakukan pemeriksaan laporan yang mengharuskan asisten untuk turun langsung bertemu dengan terlapor atau pelapor. Walaupun fasilitas dan system kerja para asisten sudah cukup memadai, masih saja terdapat kendala dalam menyelesaikan laporan. Kendala tersebut datang dari pihak terlapor maupun pelapor, misalnya keterlambatan data dari pihak terkait, kurangnya komunikasi antara pelapor dan terlapor, ataupun terdapat pihak-pihak yang memiliki kuasa turut ikut campur. Untuk mengatasi hal tersebut, langkah yang dilakukan adalah dengan melakukan diskusi terlebih dahulu dengan Kepala Keasistenan Pemeriksa Laporan secara tidak formal dan bisa melakukan rapat perwakilan secara formal.

4. Inisiatif dan Kreativitas (Initiative and Creativity)

Pada indicator inisiatif dan kreativitas, mengukur tentang cara asisten dalam memberikan ide-ide baru atau menyelesaikan masalah dengan kreatif, serta menunjukkan inisiatif dalam pekerjaan tanpa harus ada arahan. Inisiatif asisten dalam proses pemeriksaan laporan tidak hanya ditunjukkan melalui upaya penyelesaian substansi laporan secara

normative, tetapi juga melalui kemampuan melihat permasalahan secara lebih komprehensif dan peka terhadap keadaan sekitar.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan PL Bapak Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya, pada hari Kamis, 10 Desember 2025, menyampaikan bahwa:

“Ketika kami menerima laporan terkait Program Makan Bergizi Gratis (MBG), pemeriksaan tidak hanya difokuskan pada satu permasalahan yang dilaporkan. Kami juga melihat kesiapan infrastruktur sekolah, kondisi kepegawaian, serta kebijakan yang diterapkan oleh pihak sekolah, agar permasalahan dapat dipahami secara menyeluruh dan tidak terulang kembali di kemudian hari”

Berdasarkan pernyataan tersebut, Asisten menunjukkan sikap yang proaktif ketika harus mengambil inisiatif dalam penyelesaian laporan, seperti menawarkan saran awal dan memeriksa permasalahan layanan public yang lain, namun tetap dengan Peraturan Ombudsman yang berlaku. Dalam menjalankan tugasnya, asisten juga memiliki peran yaitu melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri, dimana asisten dapat mencari dan menemukan sendiri potensi Tindakan maladministrasi di tengah masyarakat tanpa harus menunggu adanya laporan dari masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan Asisten Pemeriksa Laporan Bapak Ida Bagus Oka Mahendra, pada hari Kamis, 10 Desember 2025, menyampaikan bahwa:

“Dari sisi kreativitas bisa dilihat pada saat penanganan laporan yang dimana terdapat pertemuan para pihak dan suasana sedang dalam keadaan tegang, Asisten berusaha untuk mencarikan suasana sehingga pertemuan tersebut dapat mencapai kesepakatan bersama tanpa menyudutkan pihak manapun”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dilihat dari sisi kreativitas kerja, Asisten berupaya mengefisienkan waktu dan proses pemeriksaan melalui strategi koordinasi yang lebih efektif. Dalam sebuah contoh laporan, terdapat satu laporan yang melibatkan lebih dari satu instansi pemerintah, asisten dapat mengusulkan satu pertemuan atau rapat bersama untuk melakukan mediasi. Strategi ini dirasa mampu mempercepat proses penyelesaian laporan dibandingkan melakukan klarifikasi dengan surat yang ditembuskan kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali. Selain itu, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali juga memiliki program vocal point yang dimanfaatkan sebagai sarana untuk menyatukan persepsi dan pemikiran antarinstansi, sehingga proses komunikasi dan pengambilan keputusan dapat berjalan lebih efisien.

5. Disiplin (Discipline)

Disiplin kerja keasistenan Pemeriksa Laporan dapat dilihat apakah dalam pemeriksaan laporan, asisten sudah bekerja sesuai dengan tahapan penyelesaian laporan berdasarkan dengan PO Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan pada Bab III Pasal 21 mengenai Pemeriksaan Dokumen dan Substansif. Berdasarkan hal tersebut, peneliti mempelajari sekitar 50 laporan ditahun 2019 dan 2020 untuk mengetahui apakah laporan tersebut ditanganin sesuai dengan yang dimaksud dari PO tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Laporan Hasil Pemeriksaan dokumen yang dipelajari sudah mengikuti peraturan yang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang memuat; (1) Nomor dan tanggal registrasi, (2) Identitas Pelapor atau Kuasa Pelapor, (3) Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, (4) Kronologi laporan, (5) Substansi Laporan, (6) Dugaan Maladministrasi, (7) Harapan Pelapor atau kuasa Pelapor, (8) Peraturan terkait, (9) data pendukung sementara, (10) analisis; dan (11) kesimpulan sementara.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksa Laporan Bapak Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya, pada hari Kamis, 10 Desember 2025, menyampaikan bahwa:

“Ketepatan waktu juga sangat penting dalam melakukan penanganan masalah karena berkaitan langsung dengan kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman, apabila laporan ditangani lebih dari waktu yang tertera, maka kepercayaan public juga bisa menurun terhadap Ombudsman”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut Ketepatan waktu dalam penanganan laporan merupakan aspek yang krusial karena berhubungan erat dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman. Apabila proses penanganan laporan melebihi batas waktu yang telah ditetapkan, hal tersebut berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap kinerja Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik.

6. Kemampuan Bekerja dalam Tim (Teamwork Ability)

Kemampuan bekerja dalam tim ini mengacu pada seberapa baik individu bekerja dalam tim, berkolaborasi dengan rekan kerja sehingga mampu mendukung pencapaian kinerja tim. Dalam keasistenan PL, setiap asisten biasanya berkoordinasi dengan sesama asisten di keasistenan pemeriksa laporan melalui diskusi rutin serta menyelaraskan Langkah pemeriksaan agar setiap tahapan berjalan dengan konsisten. Kerjasama tim dalam Keasistenan PL ini sangat membantu dalam mempercepat penyelesaian laporan karena setiap anggota dapat saling melengkapi, membagi beban kerja dan mengoptimalkan keahlian masing-masing.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksa Laporan Bapak Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya, pada hari Kamis, 10 Desember 2025, menyampaikan bahwa:

“Biasanya kami bekerja sama dalam tim, terutama saat turun ke lapangan kami lakukan bersama-sama. Selain itu, kami juga sering berdiskusi melalui rapat di tingkat perwakilan, bahkan terkadang dilakukan secara lebih santai, namun tetap membahas penanganan laporan masyarakat.”

Dalam tim pemeriksa laporan umumnya terdapat pembagian tugas yang jelas, seperti siapa yang menghubungi pihak terkait, siapa yang melakukan pemeriksaan laporan secara langsung, siapa yang membuat Laporan Akhir, sehingga pekerjaan lebih terstruktur. Ketika terjadi perbedaan pendapat didalam satu keasistenan, asisten biasanya mengatasinya dengan melakukan diskusi terbuka, menyampaikan argument berdasarkan data, dokumen dan peraturan yang ada, serta mencari titik temu agar keputusan yang diambil tetap objektif dan mendukung kualitas hasil pemeriksaan.

7. Kemampuan Menyelesaikan Masalah (Problem-Solving Ability)

Dalam beberapa penyelesaian laporan yang dianggap kompleks, asisten biasanya memulai dengan menganalisis laporan secara menyeluruh, kemudian memetakan permasalahan utama, dan membagi tugas. Kendala dari instansi terlapor cukup sering terjadi, misalnya keterlambatan pemberian dokumen pendukung, respon yang kurang kooperatif atau penjelasan yang dirasa tidak konsisten. Untuk mengatasi hal tersebut, umumnya asistem melakukan komunikasi persuasive dengan meminta klarifikasi secara resmi, serta penguatan koordinasi dengan tetap mengacu pada kewenangan Lembaga.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksa Laporan Bapak Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya, pada hari Kamis, 10 Desember 2025, menyampaikan bahwa:

“Biasanya kami mempelajari terlebih dahulu kronologi dan kelengkapan laporannya, jika masih ada yang belum jelas, kami dapat melakukan klarifikasi kepada pihak pelapor atau terlapor. Biasanya kami lakukan identifikasi secara bertahap dengan melakukan komunikasi dengan tetap mengikuti prosedur yang ada”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, identifikasi akar masalah dapat dilakukan dengan menganalisis kronologi terlebih dahulu apakah data yang diberikan sudah sesuai antara fakta lapangan dengan ketentuan perundang-undangan sebagai landasan hukum agar dapat memberikan solusi yang tidak memberatkan salah satu pihak

Dari hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksa Laporan Bapak Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya, pada hari Kamis, 10 Desember 2025, menyampaikan bahwa:

“Solusi yang kami berikan biasanya sudah sesuai dengan aturan dan undang-undang yang berlaku, jika solusi yang kami berikan tidak dijalankan dengan sebagaimana mestinya, Ombudsman di perwakilan dapat melimpahkan permasalahan kepada Ombudsman Republik Indonesia (pusat)”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, upaya yang dilakukan Asisten untuk memastikan solusi yang diberikan tepat dan berhasil dilaksanakan, asisten harus menyusun solusi berdasarkan pada data valid dengan mempertimbangkan relevansi terhadap peraturan yang ada, menilai kelayakan implementasinya, serta menyesuaikan rekomendasi dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan, sehingga mengeluarkan hasil yang objektif.

8. Komunikasi (Communication).

Indikator yang terakhir yaitu Komunikasi yang mengukur kemampuan individu dalam berkomunikasi secara efektif, baik dengan rekan kerja, pihak pelapor maupun pihak terlapor. Asisten membangun komunikasi dengan pelapor melalui penyampaian informasi yang jelas, ramah dan responsive, termasuk dalam memberikan pemberitahuan perkembangan laporan agar pelapor merasa dilibatkan dan dapat memahami proses yang sedang berjalan. Komunikasi dengan instansi terlapor biasanya dilakukan secara formal melalui surat permintaan klarifikasi, yang diikuti dengan koordinasi lanjutan melalui pertemuan atau komunikasi daring dengan aplikasi Whatsapp dan email.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksa Laporan Bapak Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya, pada hari Kamis, 10 Desember 2025, menyampaikan bahwa:

“Kami di Ombudsman ini sangat menjaga komunikasi dengan pelapor maupun terlapor supaya kedua belah pihak tahu sejauh mana laporannya diproses. Biasanya kami mengirimkan Surat Pemberitahuan Perkembangan Laporan kepada pelapor dan Surat Permintaan Klarifikasi kepada pihak terlapor. Jika antara pelapor dan terlapor memiliki komunikasi yang buruk, kami Ombudsman dapat melakukan mediasi dan mempertemukan kedua pihak supaya mendapatkan solusi terbaik”.

Berdasarkan wawancara tersebut, kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali memiliki komunikasi yang baik dengan semua pihak, asisten melakukan komunikasi secara formal melalui surat resmi serta koordinasi langsung apabila diperlukan guna memperjelas hasil laporan.

Komunikasi antarasisten juga berjalan efektif karena didukung pembagian tugas yang jelas dan mekanisme rapat turin yang menyelaraskan pekerjaan. Namun, terkadang kendala komunikasi tetap dapat muncul, seperti keterlambatan respons dari instansi, informasi yang kurang lengkap, atau perbedaan persepsi, dan hal ini biasanya diatasi dengan melakukan klarifikasi secara langsung agar pemeriksaan dapat tetap berjalan dengan lancar.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan PL Bapak Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya, pada hari Kamis, 10 Desember 2025, menyampaikan bahwa:

“Kalau laporannya cukup rumit, biasanya kami koordinasi dengan keasistenan lain supaya penanganannya lebih tepat, misal asisten dari keasistenan PVL menangani kasus yang rumit, asisten tersebut bisa melakukan koordinasi dengan kami keasistenan PL dalam penanganannya, jika memang tidak menemukan solusi dari laporan masyarakat tersebut, kami biasanya membawa laporan tersebut kedalam rapat perwakilan yang dimana seluruh asisten dapat memberikan pendapatnya dalam rapat tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa komunikasi yang terjalin dalam setiap asisten sangat baik dalam menangani laporan masyarakat yang relative berjalan dengan efektif, terutama dalam penanganan laporan yang bersifat kompleks.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Keasistenan Pemeriksa Laporan di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali dalam menyelesaikan laporan masyarakat sudah cukup optimal. Hal ini dilihat berdasarkan dari 8 indikator penilaian kinerja menurut Sutrisno. Jika dilihat dari indikator kinerja, sebagai berikut;

Pertama, dari aspek kuantitas kerja, Keasistenan Pemeriksa Laporan mampu menangani laporan masyarakat dalam jumlah yang relative tinggi serta berupaya memenuhi target kinerja yang telah ditetapkan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan kerja dan pembagian beban tugas antar-asisten telah berjalan cukup baik dan mendukung pencapaian target Ombudsman RI.

Kedua, dari aspek kualitas kerja, Keasistenan Pemeriksa Laporan menunjukkan tingkat ketelitian dan akurasi yang baik dalam Menyusun laporan hasil pemeriksaan. Kepatuhan terhadap SOP dan peraturan yang berlaku, serta adanya peninjauan kembali secara bertahap dari kepala perwakilan menjadi kunci bagi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali dalam menjaga hasil pemeriksaan dan memastikan hasil yang diberikan memiliki dasar yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Ketiga, dari aspek efisiensi kerja, asisten mampu mengelola waktu dan sumber daya dengan efektif dalam menangani beberapa laporan secara bersamaan. Meskipun masih ditemui kendala administratif dan koordinasi, upaya pengatur prioritas laporan membantu proses penyelesaian tetap berjalan tanpa mengurangi kualitas hasil pemeriksaan.

Keempat, dari aspek inisiatif dan kreativitas, asisten menunjukkan kemampuan untuk mengambil Langkah alternatif dalam menghadapi kendala di lapangan, khususnya melalui pendekatan komunikasi yang fleksible;. Inisiatif yang dilakukan oleh asisten ini mendukung kelancaran proses pemeriksaan.

Kelima, dari aspek disiplin kerja, kepatuhan terhadap SOP dan ketepatan waktu dalam penyelesaian laporan menjadi factor penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja Keasistenan PL. disiplin kerja yang dijaga melalui pengawasan internal berkontribusi terhadap konsisten kinerja dan kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman.

Keenam, dari aspek kemampuan pemecahan masalah dan kerja tim, asistem mampu menganalisis laporan yang cukup kompleks melalui pendekatan yang mendalam, diskusi tim, dan koordinasi antar-asisten. Kerja sama tim yang solid menjadi kekuatan utama dalam menyelesaikan laporan masyarakat dan memberikan solusi yang tepat dari laporan masyarakat.

Ketujuh, dari aspek komunikasi, asistem dapat membangun komunikasi yang terbuka dan berkelanjutan dengan pelapor, instansi terlapor, serta antar-keasistenan.

Dari 8 indikator kinerja menurut Sutrisno yang menjadi hasil dan pembahasan tersebut, kinerja Keasistenan Pemeriksa Laporan (PL) pada Perwakilan Ombudsman telah berjalan dengan cukup baik dan efektif dalam mendukung pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan public.

DAFTAR PUSTAKA

- Firmansyah, D., & Nugroho, S. (2023). Tinjauan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat. *PROGRESIF: Jurnal Hukum* volume XVII No.2, 161-179.
- Ishak, N. (2022). Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Mulawarman Law review* 7 (1), 71-88.
- Marsuki, I. S. (2024). Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Papu dalam Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat. *Reposiroty Universitas Fajar* , 1-94.

- Nasaruddin. (2024). Upaya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Kota Mataram. *Etheses of UIN Mataram*, 1-90.
- Pohan, S., Tobing, Y. P., & Mazuda, A. (2024). TANTANGAN IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE MELALUI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *Jurnal Salome : Multidisipliner Keilmuan* Vol. 2 No. 1, 22-35.
- Silaen, N. R., Nurlaeli, A., Asir, M., Arta, I. P., Siregar, L. A., Mahriani, E., . . . Widiyawati. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Widina Bhakti Persada Badung.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.