

# CAPAIAN KINERJA TIM RIKSA OMBUDSMAN BABEL

Kamis, 28 Oktober 2021 - Umi Salamah

Pada tahun 2021, setiap kantor perwakilan Ombudsman di setiap provinsi menandatangani perjanjian kinerja yang memuat beberapa sasaran pekerjaan yang harus dicapai oleh setiap unit kantor. Salah satu indikator capaian untuk Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah terlaksananya penyelesaian laporan atau pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan target sebanyak 154 penutupan laporan.

Tidak mudah memenuhi target di tengah kondisi pandemi dengan beberapa tantangan dan alasan. Namun tentu hal tersebut bukan jadi kendala untuk menurunkan kinerja dan tidak memenuhi perjanjian kinerja. Tidak saja kompetensi, namun komitmen juga akan diuji.

Sebagai kantor perwakilan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Ombudsman Babel mulai berdiri pada Agustus 2013. Dalam 8 tahun perjalanan terjadi peningkatan aduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Bangka Belitung. Jelang akhir Oktober 2021, berdasarkan data per tanggal 28 Oktober 2021 bahwa Ombudsman Babel berada di urutan kelima dengan akses aduan tertinggi se-Indonesia dengan jumlah aduan sebanyak 569.

Dengan meningkatnya aduan bisa jadi salah satu indikator bahwa partisipasi masyarakat di wilayah Babel juga makin tinggi sehingga sudah menumbuhkan kesadaran untuk turut memberi kontribusi dalam perbaikan pelayanan di Babel. Selain itu, yang juga penting adalah bahwa *trust* masyarakat Babel terhadap Ombudsman juga sangat tinggi. Dengan demikian maka kolaborasi Ombudsman dan peran aktif masyarakat bisa jadi strategi efektif mewujudkan pelayanan prima di wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

## Kerja Tim Pemeriksa Ombudsman Babel

Dalam menindaklanjuti aduan, Ombudsman Babel dibantu oleh 10 orang asisten pemeriksa. Setiap laporan yang telah dinyatakan lulus verifikasi akan ada satu asisten sebagai penanggung jawab penanganan laporan yang selanjutnya melakukan pemeriksaan substansi terkait perihal yang dilaporkan.

Peran asisten pemeriksa sangat vital dalam proses penyelesaian laporan karena asisten tersebut akan bertanggungjawab pada setiap tahapan yang dilakukan seperti pemeriksaan dokumen, meminta keterangan Pelapor/Terlapor/Pihak Terkait, melakukan investigasi lapangan, konsiliasi, gelar hasil pemeriksaan hingga pembuatan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang memuat kesimpulan hasil pemeriksaan berupa penghentian pemeriksaan, tidak ditemukan maladministrasi, ditemukan maladministrasi dengan memuat tindakan korektif, atau ditemukan maladministrasi namun telah mendapat penyelesaian.

Sekalipun yang ditunjuk sebagai asisten yang menanani hanya satu orang namun dalam tahapan teknis tetap menganut sistem kerja tim dalam rangka percepatan. Hal ini juga menjadi salah satu kunci capaian kinerja pemeriksaan dalam hal penutupan laporan sehingga saat ini telah melampaui target sekalipun masih ada tersisa tiga bulan tahun berjalan.

## Pencapaian Target Kinerja dan Strategi Percepatan

Dari data terakhir, total penutupan laporan pada tahap pemeriksaan maupun di tahap penerimaan dan verifikasi sebanyak 169 laporan dengan persentase 109,74%. Penutupan laporan tersebut dilakukan sepanjang tahun 2021. Capaian penutupan laporan ini sudah melampaui target penutupan yang ditetapkan melalui perjanjian kinerja Ombudsman Babel 2021 sebagaimana disampaikan di atas.

Jumlah aduan dan penutupan laporan akan terus meningkat hingga desember 2021 nanti sehingga statistik capaian juga secara otomatis semakin tinggi. Hal ini tentu tidak terlepas dengan penerapan strategi dan kolaborasi setiap insan Ombudsman Babel, terutama asisten pemeriksa yang dengan cepat menyelesaikan laporan yang ditangani.

Adapun strategi percepatan yang dilakukan tim pemeriksaan, yaitu pertama melakukan pendekatan propartif pada setiap tahapan sehingga melalui pengaruh Ombudsman maka instansi Telapor secara mandiri bisa menyelesaikan pengaduan masyarakat secara cepat dan efektif. Kedua, melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap tindak lanjut yang telah dilakukan dan mendiskusikan rencana tindak lanjut apa yang bisa dilakukan selanjutnya. Ketiga, optimalisasi narahubung di instansi yang dilaporkan sehingga bisa secara cepat mengidentifikasi keberatan Pelapor dan apa solusi penyelesaian yang bisa diberikan. Keempat, pemanfaatan Ombudsprudensi Ombudsman Babel, yaitu kumpulan Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD) dan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang sudah dikategorikan per substansi dan permasalahan oleh tim keasistenan pemeriksaan sehingga bisa menghemat waktu asisten pemeriksa

dalam melakukan telaah aturan untuk laporan yang permasalahannya mirip dengan laporan sebelumnya. Terakhir dan yang paling penting adalah komitmen bersama tim kerja, sehingga berapapun targetnya maka dengan kerja sama semua bisa dicapai dengan optimal. (MA)

#ArtikelRiksaBabel

#ArtikelOmbudsmanBabel

#TargetKinerjaOmbudsmanBabel

#RiksaBabel

#PengaruhOmbudsmanBabel

Oleh : **Mariani (Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bangka Belitung)**