

# **EFEKTIVITAS PELAKSANAAN ANGGARAN BELANJA PROGRAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK PADA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA SELATAN**

**Rahmadytha Adelia Pratiwi<sup>1</sup>**

**Kiagus Muhammad Sobri<sup>2</sup>**

**Januar Eko Aryansah<sup>3</sup>**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan terjadinya penurunan efektivitas anggaran pada penggunaan anggaran program pengawasan pelayanan publik 2020 sebesar 3,51% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Sedangkan anggaran untuk program pengawasan pelayanan publik tahun 2020 lebih sedikit jika dibandingkan dengan tahun 2019 dengan selisih Rp.449.776.000,00. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab terjadinya penurunan efektivitas dalam pelaksanaan anggaran belanja program pengawasan pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan tahun 2020. Teori yang digunakan adalah konsep yang dikemukakan oleh Mahmudi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan menggunakan sumber data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab terjadinya penurunan efektivitas dalam pelaksanaan anggaran belanja program pengawasan pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan tahun 2020 adalah adanya pandemi Covid-19 menyebabkan ruang gerak untuk melakukan kegiatan-kegiatan pengawasan terbatas, kurangnya sarana prasarana dan sumber daya manusia yang ada. Saran penelitian ini adalah menambahkan jumlah asisten dalam pelaksanaan program pengawasan pelayanan publik, serta penambahan sarana prasarana atau fasilitas penunjang kegiatan.

*Kata Kunci: Efektivitas, Pelaksanaan Anggaran, Program Pengawasan Pelayanan Publik*

## **PENDAHULUAN**

*Good governance* atau dapat diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang baik merupakan sebuah konsep yang mewakili proses pengambilan

keputusan dan implementasinya, yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama-sama dan dilihat sebagai kesepakatan pemerintah, warga negara, dan sektor swasta tentang bagaimana seharusnya pemerintah berperilaku dalam suatu negara. Aktor-aktor yang terlibat dalam konsep *governance* pada dasarnya sangat luas tidak hanya pemerintahan dan negara. Landasan hukum penyelenggaraan pemerintahan untuk mewujudkan *good governance* adalah Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Undang-undang tersebut ada untuk mencegah terjadinya tindakan yang memungkinkan untuk merugikan negara, seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme. Misalnya, tuntutan untuk melakukan reformasi sektor publik yang difokuskan pada pembentukan organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum agar efektif, ekonomis, dan efisien, transparan, responsif, dan sangat akuntabel.

Kunci mendasar untuk mewujudkan gagasan tata kelola pemerintahan yang baik adalah diaplikasikannya prinsip-prinsip *good governance*. Fokus peneliti dalam penelitian ini ada pada salah satu prinsip *good governance*, yaitu efektivitas. Hal ini juga sesuai dengan konsep *good governance* dalam Pasal 3, ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara yang berbunyi “Keuangan Negara dikelola secara tertib, taat pada peraturan perundang-undangan, efisien, ekonomis, efektif, transparan, dan bertanggung jawab dengan memperhatikan rasa keadilan dan kepatutan”. Selain dalam konsep *good governance*, efektivitas merupakan salah satu elemen untuk mengukur kinerja keuangan dalam organisasi sektor publik dengan memakai konsep *value for money*.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat organisasi sektor publik dituntut untuk selalu dapat menerapkan prinsip efektivitas, khususnya pada pelaksanaan anggaran. Untuk mewujudkan hal tersebut dibutuhkan dukungan dan kerjasama yang baik antara instansi terkait dan pemerintah. Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga yang berwenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, dengan dasar hukum Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang diamanatkan dalam upaya

meningkatkan dan memaksimalkan efektivitas pelayanan publik yang lebih berkualitas. Program pengawasan pelayanan publik merupakan tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI. Ruang lingkup pengawasan Ombudsman RI mencakup penyelesaian laporan atas terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik yang diberikan dan juga pencegahan maladministrasi dengan harapan memperbaiki dan memberikan pelayanan publik yang maksimal.

Kinerja pemerintah dalam menerapkan prinsip efektivitas masih terlihat kurang optimal. Seperti halnya artikel yang memuat adanya inefektivitas pelaksanaan anggaran belanja oleh [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id) (25/10/2021). Kementerian Keuangan (Kemenkeu) melaporkan sampai dengan akhir September 2021 Realisasi Belanja Negara mencapai Rp1.806,80 triliun yang artinya hanya berkisar 65,70 persen dari pagu Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara 2021, menurun 1,88 persen jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya pada periode yang sama sebesar Rp1.841,34 triliun. Realisasi belanja dapat dikatakan masih belum optimal terlebih khusus pada komponen belanja non Kementerian/Lembaga dan Transfer ke Daerah dan Dana Desa yang masih mengalami perlambatan.

Pada artikel yang diterbitkan oleh Kementerian Keuangan, Siswanto, A. D. & Rahayu, (2010) menyatakan bahwa penggunaan anggaran yang kurang optimal mengindikasikan adanya masalah dalam pengelolaan anggaran, sehingga beberapa aspek harus dievaluasi. Selain itu, perencanaan program dan kegiatan yang buruk, koordinasi yang buruk antara unit perencanaan dan pelaksana, dan pelaksanaan kegiatan yang buruk. Hal-hal ini menyebabkan sering terjadi revisi anggaran. Tidak optimalnya pemanfaatan anggaran tentunya akan memberikan dampak pada proses pelayanan publik dan efektivitas kinerja pemerintahan. Oleh karena itu, anggaran yang tidak memenuhi target menandakan belum terjadinya efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan/pengalokasian anggaran.

**Tabel 1 Realisasi Anggaran Program Pengawasan Pelayanan Publik 2018-2020**

NO	Periode	Anggaran (Rp)	Realisasi Anggaran (Rp)	Selisih (Rp)	%
1	2018	523.894.000	358.753.000	165.141.000	69%
2	2019	643.852.400	643.675.610	176.790	99,97%
3	2020	194.076.400	187.556.829	6.519.571	96,46%

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa masih terdapat realisasi yang belum optimal dalam memenuhi target yang ditetapkan. Pada tahun 2018 dapat dilihat bahwa ada kesenjangan dalam realisasi anggaran yang ada dengan anggaran yang telah ditargetkan. Secara garis besar pelaksanaan anggaran belanja pada tahun 2019 dan 2020 dapat dilaksanakan dengan baik, akan tetapi terjadi penurunan efektivitas anggaran sebesar 3,51% dibandingkan dengan tahun 2019. Jika dilihat dalam tabel untuk anggaran tahun 2020 hanya sebesar Rp.194.076.400,00 ada selisih Rp.449.776.000,00 dengan tahun sebelumnya yang mendapatkan anggaran sebesar Rp.643.852.400,00.

Melihat dari uraian permasalahan yang ada, hal tersebut memotivasi penulis untuk mengkaji lebih lanjut permasalahan efektivitas pelaksanaan anggaran belanja program pengawasan pelayan publik. Dengan demikian, diharapkan sesuai dengan prinsip efektivitas dalam konsep *good governance*, pelaksanaan anggaran pada program pengawasan pelayanan publik menjadi lebih baik di masa mendatang. Berdasarkan kondisi tersebut, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelaksanaan Anggaran Belanja Program Pengawasan Pelayanan Publik Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan”. Untuk mengetahui apa penyebab terjadinya penurunan efektivitas dalam pelaksanaan anggaran belanja program pengawasan pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan tahun 2020.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Keuangan negara dalam administrasi publik**

Administrasi merupakan sebuah rangkaian kegiatan dalam sebuah organisasi. Administrasi bertujuan agar suatu organisasi dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien dengan mengatur pengelolaan kegiatan secara sistematis dan terstruktur. Kualitas administrasi yang digunakan setiap organisasi dapat menjadi salah satu aspek dalam melihat tingkat efektivitas suatu organisasi. Menurut H.A.Simon (dalam Handayani 1980) yaitu administrasi sebagai kegiatan daripada kelompok yang mengadakan kerja sama untuk menyelesaikan tujuan bersama. Keuangan negara dapat diartikan juga sebagai bentuk kekayaan pemerintah.

Keuangan negara merupakan suatu ilmu yang mempelajari penggunaan anggaran pemerintah baik penerimaan maupun pengeluaran negara dan seluruh akibatnya. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara menjelaskan bahwa “Keuangan Negara adalah semua hak dan kewajiban negara yang dapat dinilai dengan uang, serta segala sesuatu baik berupa uang maupun berupa barang yang dapat dijadikan milik negara berhubung dengan pelaksanaan hak dan kewajiban tersebut.”

Syamsi dalam Anggara (2016) menjelaskan bahwa “Administrasi keuangan negara merupakan kegiatan penataan kerja sama sekelompok aparat pemerintah yang berkaitan dengan urusan keuangan pengadministrasian tersebut harus berdasarkan hukum yang berlaku di negara atau pemerintah yang bersangkutan di bidang keuangan”.

Dari beberapa definisi diatas maka secara umum dapat disimpulkan bahwa keuangan negara sangat penting dalam ilmu administrasi negara. Keuangan negara merupakan aspek yang tidak dapat lepas di dalam pemerintahan dalam pencapaian tujuan negara, yang mana keuangan negara sebagai bentuk pembiayaan terhadap penyelenggaraan negara.

### **2. Efektivitas**

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mendefinisikan efektivitas sebagai dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Efektivitas dapat diukur dengan berbagai cara dan dapat dipandang melalui berbagai sudut pandang (*View point*). Mardiasmo (2009) menjelaskan bahwa pengertian “Efektifitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan (hasil guna).” Haryanto & Arifuddin, (2007) menjelaskan bahwa “Efektivitas adalah tingkat pencapaian hasil program dengan target yang telah ditetapkan.” Mahmudi (2015) menambahkan bahwa “Efektivitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai.” Sedangkan definisi efektivitas menurut Mahsun (2013), “Efektivitas (hasil guna) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai.” Dalam mencapai tujuan program, indikator efektivitas memperlihatkan capaian jangkauan akibat dan dampak (*Outcome*) dari keluaran (*Output*) program. Program atau kegiatan suatu unit organisasi dinilai semakin efektif dalam proses pengerjaannya apabila kontribusi *output* yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan semakin besar.

Efektivitas adalah penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang tertentu atas jasa yang diberikan. Apabila hasil kegiatan dan program semakin mendekati sasaran yang ditetapkan, maka makin tinggi tingkat efektivitas dalam menjalankan tugas dan fungsi yang ada. Jika suatu organisasi tidak memiliki tekanan dalam melaksanakan tugas dan fungsi maka efektivitas memperlihatkan bagaimana kemampuan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan secara tepat.

Dari berbagai definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

### **3. Anggaran**

Anggaran merupakan suatu rencana yang dinyatakan dalam bentuk kuantitatif, melingkupi segi keuangan dan segi non keuangan dan yang diukur dalam satuan moneter dalam jangka waktu satu tahun. Maka dapat dikatakan bahwa fungsi utama dari anggaran adalah sebagai salah satu alat perencanaan.

Sistem penganggaran terdiri dari seperangkat komponen anggaran yang saling berkaitan, meliputi penyusunan anggaran, penentuan sasaran anggaran, revisi anggaran, evaluasi anggaran, dan umpan balik anggaran. Secara garis besar anggaran merupakan alat manajemen untuk melakukan fungsi-fungsi penting dalam manajemen agar tujuan dapat tercapai.

Mahsun (2013) menyatakan bahwa “Anggaran adalah perencanaan keuangan untuk masa depan yang pada umumnya mencakup jangka waktu satu tahun dan dinyatakan dalam satuan moneter.” Anggaran merupakan perencanaan satu periode tahunan organisasi yang ditetapkan dengan menafsirkan berbagai program dan kegiatan ke dalam rencana keuangan tahunan yang lebih konkret. Sebelum dijadikan anggaran formal, proposal anggaran pada umumnya terlebih dahulu diulas dan dianalisis oleh pejabat yang memiliki wewenang yang lebih tinggi.

Definisi lain yang dikemukakan oleh M. Marsono dalam Halim & Iqbal (2012) memberikan definisi bahwa “Anggaran adalah suatu rencana pekerjaan yang pada suatu pihak mengandung jumlah pengeluaran yang setinggi-tingginya yang mungkin diperlukan untuk membiayai kepentingan negara pada suatu masa depan, dan pihak lain perkiraan pendapatan (penerimaan) yang mungkin akan dapat diterima dalam masa tersebut.”

Maka, berdasarkan beberapa pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa secara umum anggaran merupakan suatu alat bantu manajemen dalam menjalankan fungsi-fungsi yang ada dengan suatu rencana kegiatan yang diwujudkan dalam bentuk finansial yang meliputi proposal anggaran yang diperhitungkan untuk jangka waktu satu periode tahunan.

#### **4. Belanja**

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005, menyatakan bahwa “Belanja adalah semua pengeluaran rutin dari rekening kas umum yang mengurangi ekuitas dana lancar dalam periode tahun anggaran.” “Belanja daerah adalah semua pengeluaran dari rekening kas umum daerah yang mengurangi saldo anggaran lebih dalam periode tahun anggaran bersangkutan yang tidak akan diperoleh pembayarannya kembali oleh Pemerintah Daerah” (Siregar 2017)

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan menyatakan bahwa “Belanja adalah semua pengeluaran dari Rekening Kas Umum Negara/Daerah yang mengurangi ekuitas dana lancar dalam periode tahun anggaran yang bersangkutan yang tidak akan diperoleh pembayarannya kembali oleh pemerintah.” Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 tahun 2006 menyatakan bahwa “Belanja Daerah adalah kewajiban pemerintah daerah yang diakui sebagai pengurang nilai kekayaan bersih.”

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif kualitatif, dimana semua data, dokumen, dan hasil wawancara dikemukakan atau dijelaskan secara kualitatif melalui penggambaran dan kata-kata, bukan berdasarkan perhitungan statistik (angka). Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling purposive*, adapun informannya adalah Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, Penata Keuangan di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013) ada beberapa tahap yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan konsep efektivitas dari Mahmudi, efektivitas pelaksanaan anggaran dapat terwujud apabila ada beberapa terdapat hubungan yang berbanding terbalik antara *Outcome* dengan *Output*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**



Menggunakan teori dari Mahmudi yang terdiri dari dimensi *Output* dan *Outcome*. Program pengawasan pelayanan publik merupakan tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI. Ruang lingkup pengawasan Ombudsman RI mencakup penyelesaian laporan atas terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik yang diberikan dan juga pencegahan maladministrasi dengan harapan memperbaiki dan memberikan pelayanan publik yang maksimal.

### **1. Dimensi *Output***

#### **a. Ketepatan Pelaksanaan Anggaran**

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan menggunakan Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) sebagai acuan dasar dari setiap pelaksanaan anggarannya. Petunjuk Operasional Kegiatan Ombudsman Perwakilan Sumatera Selatan diterima pada tahun berjalan yaitu pada pertengahan bulan Februari. Keterlibatan Perwakilan dalam pembuatan POK ialah dengan mengikuti Rapat Kerja Nasional (Rakernas) yang dihadiri oleh Kepala Perwakilan. Anggaran yang diberikan pada setiap perwakilan dari Ombudsman berbeda-beda dilihat dari kebutuhan dan capaian target tahun sebelumnya.

Efektivitas anggaran adalah kemampuan pemerintah dalam merealisasikan anggaran belanja yang sebelumnya direncanakan terhadap target yang ditetapkan. kinerja pemerintah dalam menjalankan tugas dapat dikategorikan efektif dengan beberapa nilai hasil perhitungan rasio. Jika hasil perbandingan lebih dari 100%, maka anggaran belanja dikatakan sangat efektif. Jika hasil pencapaian antara 90% - 100%, maka anggaran belanja dikatakan efektif. Jika hasil pencapaian antara 80% - 90%, maka anggaran belanja dikatakan cukup efektif. Jika hasil pencapaian antara 60% - 80%, maka anggaran belanja dikatakan kurang efektif. Jika hasil pencapaian dibawah 60%, maka anggaran belanja dikatakan tidak efektif. Semakin besar rasio efektivitas berarti kinerja pemerintah semakin baik.

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Anggaran Belanja}}{\text{Target Anggaran Belanja}} \times 100\%$$

Pada 2020 anggaran untuk program pengawasan pelayanan publik sebesar Rp.194.076.400,00 dan realisasi anggaran sebesar Rp.187.556.829,00. Jika dihitung tingkat efektivitas anggaran belanja dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{187.556.829}{194.076.400} \times 100\% = 96,46\%$$

Pada tahun 2020 rasio efektivitas pelaksanaan anggaran belanja program pengawasan pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan adalah 96,46% yang artinya dinilai efektif dalam pelaksanaan anggaran belanja program pengawasan pelayanan publik yang mana hasil pencapaiannya berada pada kisaran 90%-100%.

**Tabel 2 Anggaran Sub Kegiatan Program Pengawasan Pelayanan Publik 2020**

Sub Kegiatan	Anggaran	Realisasi	Persentase	Kriteria
Penyelesaian Laporan/Pengaduan	174.704.400	168.382.829	96,38%	Efektif
Pencegahan Mal-Administrasi	19.370.000	19.174.000	98,98%	Efektif

*Sumber: Data Olahan Peneliti*

Tabel 2 di atas memperhatikan efektivitas dari sub kegiatan program pengawasan pelayanan publik. Pada sub kegiatan penyelesaian laporan dengan anggaran sebesar Rp.174.704.400,00 dan realisasinya sebesar Rp.168.382.829,00 dan pada sub kegiatan pencegahan maladministrasi dengan anggaran sebesar Rp.19.370.000,00 dan realisasi anggaran sebesar Rp.19.174.000,00 hasil pencapaiannya masing-masing 96,38% dan 98,98% berada pada kisaran 90%-100% yang artinya dinilai efektif.

Ketepatan pelaksanaan anggaran untuk program pengawasan pelayanan publik sudah berjalan dengan efektif. Anggaran program pengawasan pelayanan

publik tahun 2020 sebesar Rp.194.076.400,00 ada selisih Rp.449.776.000,00 dengan tahun sebelumnya yang mendapatkan anggaran sebesar Rp.643.852.400,00. Hal ini terjadi karena adanya *refocusing* kegiatan dan realokasi anggaran yang berdasarkan Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 4 Tahun 2020 tentang *Refocusing* Kegiatan, Realokasi Anggaran, Serta Pengadaan Barang dan Jasa Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19).

#### **b. Ketepatan Target Capaian**

Rencana Target untuk program dan kegiatan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan menggunakan Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) sebagai acuan dasar dari setiap pelaksanaannya. Program pengawasan pelayanan publik mencakup kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam bidang-bidang keasistenan Ombudsman, berikut merupakan capaian target dari bidang-bidang keasistenan Ombudsman;

##### **1) Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)**

Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi memastikan bahwa laporan-laporan masyarakat yang masuk kepada Ombudsman memenuhi syarat formil maupun syarat materiil. Laporan dalam tahap verifikasi formil, merupakan laporan yang disampaikan kepada Ombudsman dengan memenuhi persyaratan yang dimaksud dalam pasal 24 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dalam tahap verifikasi materiil, Ombudsman menolak laporan sesuai dengan pasal 36 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Penggunaan anggaran untuk kegiatan PVL *On The Spot* sebesar Rp.11.986.000,00 dengan realisasi 100% dari anggaran yang disediakan. PVL *On The Spot* merupakan kegiatan dimana Ombudsman membuka gerai pengaduan di titik (*Spot*) yang banyak diakses masyarakat. Pada tahun 2020 capaian target mencapai 100% dalam kegiatan PVL *On the Spot* yang dilakukan dalam kota maupun luar kota oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.

**Tabel 3 Capaian Kegiatan PVL *On the Spot***

NO	Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian	Keterangan
1	PVL <i>On the Spot</i> Dalam Kota	30 kali	30 kali	100%	Telah dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik Kota Palembang Sisa Target akan dilaksanakan di ruang publik lain
2	PVL <i>On The Spot</i> Luar Kota	2 kali	3 kali	100%	Telah dilaksanakan di Kabupaten Banyuasin

Sumber: Catatan Akhir Tahun Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan 2020

Tabel 3 di atas menjelaskan bahwa pada tahun 2020 capaian Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan dalam kegiatan PVL *On The Spot* dalam kota dengan target 30 kali pada tempat yang berbeda mampu terealisasi 100% dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik Kota Palembang dan ruang publik lainnya. Sedangkan kegiatan PVL *On The Spot* luar kota dengan target 2 kali pada tempat yang berbeda terlaksana sebanyak 3 kali, dilaksanakan di Kabupaten Banyuasin.

Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan tidak memiliki target seberapa banyak laporan yang harus diterima, pada tahun 2020 laporan yang diterima oleh Keasistenan bidang PVL sebanyak 164 Laporan atau aduan masyarakat. Cara penyampaian pengaduan yang disampaikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan didominasi oleh datang langsung yaitu sebanyak 69 pengaduan atau 42 persen, kemudian disusul dengan penyampaian melalui surat sebanyak 52 pengaduan atau sebesar 32 persen, dan melalui *Whatsapp* sebanyak 32 pengaduan atau sebesar 20 persen, sedangkan sisanya melalui *Email* dan telepon yang masing-masing berjumlah 6 pengaduan atau 3 persen dan 5 pengaduan atau sebesar 3 persen.

**Tabel 4 Cara Penyampaian Aduan Masyarakat 2020**

No	Cara Penyampaian	Jumlah	Persen
----	------------------	--------	--------

1	Datang Langsung	69	42%
2	Surat	52	32%
3	Whatsapp	32	20%
4	Email	6	3%
5	Telepon	5	3%
		164	100%

Sumber: Catatan Akhir Tahun Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan 2020

Dapat disimpulkan dalam indikator ketepatan capaian program pengawasan pelayanan publik, Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan mampu mencapai target tujuan dengan persentase 100% yang menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan berjalan dengan sangat efektif, dan mampu menerima sebanyak 164 Laporan atau aduan masyarakat.

## 2) Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan (PL)

Target keasistenan bidang pemeriksaan laporan dinilai dari penerimaan pada tahap riksa, pada tahun 2020 dengan laporan yang masuk ke Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan sebanyak 99 Laporan dan mampu menyelesaikan sebanyak 62 laporan dengan sisa 37 laporan masih dalam proses. Laporan yang masuk pada tahap pemeriksaan sudah terlebih dahulu diproses oleh keasistenan bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dan disetujui melalui rapat pleno.

Jumlah distribusi Penerimaan Laporan dari Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) yang masuk ke bidang Keasistenan Pemeriksaan Laporan secara total lebih sedikit jika dibandingkan dari tahun sebelumnya, salah satu alasannya adalah bidang PVL sudah terlebih dahulu menyelesaikan sebagian laporan dengan metode pro-partif (Progresif dan Partisipatif) antara pelapor dan terlapor dalam proses penyelesaian laporan yang ada.

Dapat disimpulkan dalam indikator ketepatan capaian program pengawasan pelayanan publik, Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan tahun 2020 mampu mencapai target dengan menyelesaikan sebanyak 62 laporan atau 63% dari laporan yang diterima dengan rencana target menyelesaikan sebanyak

50% dari laporan yang diterima yang menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan berjalan dengan efektif.

### **3) Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi**

Ombudsman Perwakilan Sumatera Selatan melakukan kajian terkait Limbah B3 Fasyankes (Fasilitas Pelayanan Kesehatan), dan kajian terkait Pemilihan kepala daerah yang mana data-data dan hasil temuan dari kajian-kajian tersebut akan diberikan kepada Ombudsman pusat untuk menjadi bahan kajian khusus yang dilakukan pusat dan memunculkan rekomendasi-rekomendasi yang dikeluarkan oleh pusat. Covid-19 menyebabkan keasistenan tidak dapat melakukan sosialisasi tatap muka secara langsung kepada masyarakat, sehingga kegiatan sosialisasi dilakukan melalui media massa agar tujuan ombudsman dalam mencegah terjadinya maladministrasi tetap tercapai. Kegiatan dalam rangka pencegahan dilakukan dengan sosialisasi melalui media massa yaitu PalTV dengan tema “Halo Palembang” yang dilakukan selama bulan Oktober 2020.

Dapat disimpulkan bahwa indikator ketepatan capaian program pengawasan pelayanan publik, keasistenan bidang pencegahan maladministrasi dalam pelaksanaannya sudah efektif. Selain kegiatan sosialisasi Keasistenan Pencegahan juga melakukan Kajian Limbah Medis Covid-19 yang dilaksanakan di dua Kota yaitu Kota Palembang dan Kota Prabumulih, dan satu Kabupaten yaitu Kabupaten Ogan Komering Ilir. Bidang Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan juga melakukan kerjasama dengan instansi lain dalam rangka memperluas jaringan baik dengan Instansi, Lembaga Negara, maupun dengan Lembaga Swadaya Masyarakat ataupun Organisasi Kemasyarakatan.

#### **c. Hambatan Dalam Pelaksanaan**

##### **1) Hambatan Pelaksanaan Anggaran**

Tahun 2020 Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan mengalami perubahan mekanisme dalam pertanggungjawaban anggaran. Sebelum tahun 2020 Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan mekanisme pencairan dana dilakukan dengan Pembayaran Langsung yang selanjutnya disebut Pembayaran

LS, selanjutnya pada tahun 2020 mekanisme pencairan uang untuk kegiatan menggunakan GU atau Ganti Uang

Ombudsman Republik Indonesia masih menjadi satu satuan kerja, yang artinya Ombudsman perwakilan belum dapat mandiri dalam mengelola anggaran, program dan kegiatan yang dilakukan dan masih tergantung pada Ombudsman Pusat. Hal ini menjadi salah satu hambatan dalam efektivitas pelaksanaan anggaran dikarenakan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) dan bendahara perwakilan tidak berada di tempat yang sama. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan hanya memiliki satu pegawai untuk mengatur dan mengelola keuangan.

## **2) Hambatan Pelaksanaan Program**

Covid-19 menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan program pengawasan pelayanan publik pada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan karena adanya Covid-19 ruang gerak untuk melakukan kegiatan-kegiatan pengawasan terbatas. Hal ini mempengaruhi bagaimana kegiatan-kegiatan dapat terealisasi yang juga mempengaruhi dalam terserapnya anggaran.

Sarana prasarana dan kemampuan dalam penggunaan teknologi juga menjadi salah satu penghambat dalam pelaksanaan program pengawasan pelayanan publik. Menurut Juemi (2013) “Sarana dan prasarana adalah merupakan unsur yang sangat menunjang dalam melaksanakan kegiatan, untuk mengaplikasikan tugas pokok dan fungsi di setiap instansi baik pemerintah maupun swasta. Sarana dan prasarana diperlukan untuk memudahkan suksesnya program yang sudah direncanakan sebelumnya.” Maka dari itu sarana prasarana sebagai penunjang terlaksananya kegiatan memberikan pengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan kegiatan dan program yang ada.

Tercapainya tujuan atau target program kegiatan tidak hanya bergantung pada jumlah staf yang melaksanakan, tetapi juga berupa keahlian dan kemampuan serta tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan memiliki 8 orang asisten dalam melaksanakan program pengawasan pelayanan publik.

Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang tergabung dalam Keasistenan Pemeriksaan Laporan sebanyak 8 orang dengan rincian sebanyak 4 (empat) Orang secara efektif dan fokus menangani laporan, sisanya sebanyak 4 orang yang merangkap Jabatan, seperti 2 (dua) orang selaku Asisten pemeriksa merangkap menjadi Asisten Bidang PVL dan Asisten Bidang Pencegahan, dan 2 (dua) orang lagi merangkap menjadi Kepala Keasistenan baik bidang PVL maupun bidang Pencegahan.

## 2. Dimensi *Outcome*

### a. Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik

Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik setiap tahunnya bertambah. Namun partisipasi tersebut tidak dapat dinilai hanya melalui data seberapa banyak laporan yang masuk pada Ombudsman, karena pada dasarnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik itu banyak macam, bisa juga dengan menyampaikan aduan dan laporannya kepada Ombudsman, melakukan konsultasi non-laporan yang berpotensi maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan, dapat juga dalam bentuk demo yang dilakukan oleh masyarakat. Dari segi angka, tahun 2019 laporan yang masuk ke bidang PVL total 213 laporan, dan 2020 ada 164 laporan atau aduan masyarakat. Dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 5 Laporan Masuk Pada Bidang PVL**

<b>Bentuk Laporan</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Laporan Maladministrasi	128 Laporan	99 Laporan
Konsultasi non-Laporan	85 Konsultasi non-Laporan	65 Konsultasi non-Laporan

*Sumber: Data Olahan Peneliti*



## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas pelaksanaan anggaran belanja program pengawasan pelayanan publik pada Ombudsman RI perwakilan Sumatera Selatan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara garis besar walaupun ada penurunan efektivitas pada tahun 2020, pelaksanaan anggaran belanja program pengawasan pelayanan publik tahun 2020 terkategori efektif. Penyebab terjadinya penurunan efektivitas dalam pelaksanaan anggaran belanja program pengawasan pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan tahun 2020, yang pertama karena adanya Covid-19, sehingga ruang gerak untuk melakukan kegiatan-kegiatan pengawasan terbatas dan tidak dapat terlaksana 100% dan mempengaruhi penyerapan anggaran. Penyebab yang kedua karena kurangnya sarana prasarana dan tidak imbangnya penggunaan teknologi serta fasilitas yang memadai sehingga menyulitkan dalam pelaksanaan kegiatan. Penyebab selanjutnya, karena kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan kurangnya efektivitas dalam pelaksanaan program dan efektivitas dalam pencapaian target tidak dapat mencapai 100%. Hal ini juga menyebabkan adanya rangkap tugas dalam keasistenan Ombudsman.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggara, Sahya. 2016. *Administrasi Keuangan Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Halim, A., and M. Iqbal. 2012. *Pengelolaan Keuangan Daerah*. Edisi Ketii. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Handayani, Soewarno. 1980. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta: Haji Mas Agung.
- Haryanto, Sahamuddin, and Arifuddin. 2007. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Pert. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juemi. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kota Palu. *Jurnal Academica Fisip Untad* 5(1):1013–17.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM

YKPN.

Mahsun, Mohammad. 2013. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi Pert.

Yogyakarta: BPFPE.

Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.

Siregar, Baldric. 2017. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Kedu. Yogyakarta: UPP  
STIM YKPN.

Siswanto, A. D., and S. L. Rahayu. 2010. "Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya  
Penyerapan Belanja Kementerian/Lembaga TA 2010." *Kemenkeu.go.id*.

Retrieved December 26, 2021

(<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/faktor-faktor-penyebab-rendahnya-penyerapan-belanja-kementerianlembaga-ta-2010>).

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung:  
Alfabeta.

### **Undang-Undang dan Peraturan**

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2006  
Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 Tentang Standar Akuntansi  
Pemerintahan.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan  
Daerah.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara.