

CEGAH MALADMINISTRASI: Fungsi Pengawasan Ombudsman Sulawesi Tenggara di Pelabuhan Fery Kendari-Langara

Arifin Utha¹, Justwan², Bunga Kartika³, Dedi Liswan⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo

Correspondet author: arifinutha@uho.ac.id

Kendari, Sulawesi Tenggara, Indonesia

Abstract

The aim of this research is to determine the supervisory function of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Southeast Sulawesi in preventing mal-administration and improving services at the Kendari-Langara Ferry Port. Using qualitative descriptive research methods. The informants in this research were 2 Heads of Representatives and Prevention Assistants for the Republic of Indonesia Ombudsman for Southeast Sulawesi Province as well as the Head of the Operations Section and UPTD Levy Collection Officer Pel. There were 2 people on the Kendari-Langara Ferry and 2 people from the public/passengers who were determined using a purposive sampling technique. Data collection techniques through in-depth interviews and documentation studies. Interactive data analysis technique according to Milles Humerman and Saldana (2014). The results of the research show that the implementation of supervision by the Indonesian Ombudsman Representative for Southeast Sulawesi on services at the Kendari-Langara Ferry Port has gone well, however, the effectiveness of supervision of services carried out by the Kendari-Langara Ferry Port UPTD, Southeast Sulawesi Province is not good enough as seen from one of the Tangibles indicators. (touchable) has not been met, while the 4 indicators of Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy have been running well in providing services at the Kendari-Langara Ferry Port.

Keywords: Ferry Harbor; Maladministration; Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative for Southeast Sulawesi; Supervisory Function; Service Quality

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tenggara dalam Mencegah Mal-Administrasi dan Meningkatkan Pelayanan di Pelabuhan Fery Kendari-Langara. Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini Kepala Perwakilan dan Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Provinsi Sultra sebanyak 2 orang serta Kepala Seksi Operasi dan Petugas Penagih Retribusi UPTD Pel. Fery Kendari-langara sebanyak 2 orang dan masyarakat/penumpang sebanyak 2 orang yang ditentukan dengan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam dan studi dokumentasi. Teknik analisis data secara interkatif menurut Milles Humerman dan Saldana (2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sultra terhadap pelayanan di Pelabuhan Fery Kendari-Langara sudah berjalan dengan baik namun, dalam efektivitas pengawasan terhadap Pelayanan yang di lakukan UPTD Pelabuhan fery kendari-langara Provinsi Sulawesi Tenggara belum cukup baik dilihat dari salah satu indikator Tangibles (terjamah) belum terpenuhi, sementara untuk 4 indikator Reliability (reliabilitas), Responsiveness (responsivitas), Assurance (kepastian) dan Empathy (perhatian) sudah berjalan dengan baik dalam melakukan pelayanan di Pelabuhan Fery Kendari-Langara.

Kata Kunci: Fungsi Pengawasan; Kulaitas Pelayanan; Maladministrasi; Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tenggara; Pelabuhan Fery

PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai kegiatan atau 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 publik UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selanjutnya, menurut Thaha pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan serta memberikan kepuasan kepada publik Thaha, (1994) dalam Firman Alandari, (2013:187).

Dalam proses pelayanan publik di suatu birokrasi pemerintahan kadang masih terdapat praktik mal-administrasi atau pelayanan yang tidak sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Sebagaimana menurut Dwiyanto (dalam Elwan, 2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019)

Dalam Buku Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia memberikan pengertian Mal-administrasi secara umum adalah perilaku yang tidak wajar (termasuk penundaan pemberian pelayanan), tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan wewenang termasuk penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif, dan tidak patut berdasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal, atau tidak berdasarkan tindakan *unreasonable*, *unjust*, *oppressive*, *improper*, dan diskriminatif. Hartono, dkk (2003) dikutip Erick S. Holle, (2011:24).

Terlepas dari paham Mal-administrasi terhadap pelayanan publik, Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik akan mendorong terwujudnya *Good Governance*. Bank dunia mendefinisikan *good governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Mardiasmo, (2002:18), dalam Alwi Hasyim Batubara, (2006:01). Untuk itu peran pengawasan dalam sebuah sistem penyelenggaraan pelayanan sangatlah di perlukan untuk menciptakan pelayanan yang searah dengan prinsip *Good Governance*.

Ombudsman Republik Indonesia adalah sebagai lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang di selenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang di selenggarakan 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 (Nabila Firstia Izzati, 2019:179).

Maksudnya bahwa Ombudsman memiliki wewenang memeriksa laporan atas dugaan mal-administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengeluarkan Rekomendasi atas laporan tersebut yang ditujukan kepada Terlapor. Namun masih banyak yang tidak mengetahui fungsi Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia. Padahal pengawasan pelayanan publik sangat diperlukan untuk terciptanya sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat (Nabila Firstia Izzati, 2019:179). Salah satu bidang pelayanan yang dapat dilakukan pengawasan adalah kegiatan angkutan pelayaran, dimana pelayanan sangat dibutuhkan untuk menghubungkan antar pulau seperti pelabuhan.

Dalam manajemen pengaturan pelayanan transportasi laut, Kantor penyedia jasa layanan transportasi laut yang bertanggung jawab langsung khususnya dalam layanan penyebrangan atau biasa dikenal dengan PT ASDP Indonesia Ferry (persero) adalah salah satu BUMN di Indonesia yang bergerak dalam jasa angkutan penyebrangan dan pengelola pelabuhan penyebrangan untuk penumpang, kendaraan dan barang. PT ASDP biasanya bertanggung jawab untuk menyediakan para pengurus, pegawai serta para pihak yang bertanggung jawab langsung kepada publik dalam upaya penanganan dan pemberian pelayanan.

Pelabuhan Fery kelas III Kendari-Langara merupakan salah satu unit pelaksana teknis dari pemerintah Kementerian Dinas Perhubungan yang tugas pokok dan fungsinya yaitu melaksanakan kegiatan pengaturan, pengendalian, pengawasan, keselamatan dan penyediaan layanan. Akan tetapi, dalam proses manajemen pengaturan dan pengendalian pelayanan publik belum bisa memberikan kepuasan bagi masyarakat, masih terdapat isu terkait masalah pelayanan buruk yang ada di pelabuhan fery tersebut, dimana pelabuhan fery penyebrangan Kendari-Langara tak beroperasi di karenakan menjalani masa pemeliharaan tahunan (*docking*). Isu tersebut langsung di soroti oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara untuk mencegah terjadinya praktik Mal-administrasi di Pelabuhan fery Langara-Kendari.

Namun kenyataannya, fungsi pengawasan Ombudsman RI Prov. Sultra terhadap pelayanan di pelabuhan fery kendari-langara sudah dilakukan maksimal sesuai ketentuan pengawasan akan tetapi, dari hasil Inspeksi/sidak yang dilakukan masih banyak permasalahan pelayanan di pelabuhan tersebut sejumlah temuan, di antaranya loket pelayanan tiket dalam keadaan terkunci, tidak tersedianya sarana informasi dan sarana keselamatan darurat seperti APAR, fasilitas kesehatan tidak memadai, keprofesionalan petugas kurang, aksesibilitas toilet berbayar, dan sarana dan pra-sarana lainnya. Dengan ini di harapkan pihak UPTD Pelabuhan Penyebrangan Kendari-Langara, untuk melakukan perbaikan pelayanan dengan memenuhi standar pelayanan minimal dan meningkatkan kualitas proses pemberian pelayanan. (Hasil Inspeksi Ombudsman RI Sultra hari jum'at, 3 Januari 2023).

Kenyataan tersebut sejalan dengan pernyataan beberapa orang penumpang yang pada intinya mereka mengatakan pelayanan yang di berikan Pelabuhan Fery Kendari-Langara masih kurang baik. Indikasi tersebut terlihat dari kurangnya sarana dan pra-sarana dan keprofesionalan petugas dalam memberikan pelayanan kurang disiplin misalnya dalam memakai baju dinas. Maka, dari latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait pelayanan di pelabuhan Fery Kendari-Langara dan Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara sebagai lembaga pengawas pelayanan publik Dalam Mencegah Mal-administrasi dan Meningkatkan Pelayanan Di Pelabuhan Fery Kendari-Langara.

Untuk membatasi ruanglingkup kajian dalam penelitian ini penulis berusaha meninjau bagaimana fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara dengan cara menggambarkan tindakan-tindakan dalam sistem pengawasan dengan mengaitkan indikator/standar pelayanan publik.

Indikator Pengawasan menggunakan pendapat Handoko (2003) dalam bentuk tindakan pengawasan meliputi: 1) Menetapkan standar-standar; 2) Mengukur performa dengan standar-standar yang ditetapkan; 3) Umpan balik (*feedback*) hasil yang dicapai; dan 4) Memperbaiki penyimpangan-penyimpangan dari standar yang ditetapkan. Selanjutnya indikator Pelayanan Publik menurut Berry, dkk (1990) dalam Dwiyanto (2006:145), bahwa Indikator kualitas pelayanan dilihat dari: 1) *Tangibles* (terjamah); 2) *Reliability* atau reliabilitas; 3) *Responsiveness* atau responsivitas; 4) *Assurance* atau kepastian dan 5) *Empathy* (perhatian).

METODE

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat. Melalui penelitian kualitatif deskriptif peneliti dapat menjelaskan secara detail mengenai fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara dengan cara menggambarkan tindakan-tindakan dalam sistem pengawasan dengan mengaitkan indikator/standar pelayanan publik. Informan penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu menetapkan informan dengan teknik acak berdasarkan homogenitas informan dan menurut kriteria tertentu. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan Teknik Purposive Sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan, oleh karena itu penulis memilih Teknik Purposive Sampling dengan menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini Sugiyono (2015:84) dalam Haribowo, dkk (2022:3224). Untuk melengkapi data penelitian, maka ditetapkan informan penelitian yaitu: Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Tenggara; Asisten Pencegahan Mal-administrasi Ombudsman RI Sulawesi Tenggara; Pengelola/pegawai Pelabuhan Fery Kendari-Langara dan Penumpang/masyarakat.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Saifuddin Azwar (2014 :146) data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Data kualitatif adapun diperoleh melalui wawancara, observasi, diskusi atau pengamatan pada Lokasi studi. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui studi lapangan yaitu teknik pengumpulan data secara langsung pada objek yang diteliti dengan metode: Observasi/pengamatan, wawancara, Dokumentasi dan Studi kepustakaan yaitu metode mempelajari dan menelaah berbagai bahan bacaan dan sumber-sumber tertulis lainnya, seperti: buku, artikel dan literatur lainnya yang berkaitan dengan konsep serta teori-teori tentang Izin Mendirikan Bangunan.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam (Elwan et al., 2022). yaitu data dianalisis menggunakan beberapa langkah, yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (penarikan kesimpulan dan verifikasi). Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data. (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan Di Pelabuhan Fery Kendari-Langara.

1. Menetapkan Standar/Dasar Hukum

Menurut Handoko (2003:363) Dalam hal ini sistem pengawasan dilakukan dengan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) meliputi kehandalan dan kedisiplinan waktu para petugas, tersedianya pengaturan, komunikasi dan informasi yang tepat, serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Yang kemudian harus dilakukan dalam bentuk peraturan-peraturan/dasar hukum yang menjadi ketentuan dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab.

Standar atau dasar hukum sangat penting sebagai acuan atau dasar organisasi dalam mengorganisasikan suatu instansi sehingga organisasi dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai. Seperti halnya Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya seperti melakukan sidak langsung terkait masalah pelayanan di suatu instansi, dimana Ombudsman RI Prov. Sultra mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengacu pada peraturan yang terkait dengan instansi terkait yang menjadi objek pengawasan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan tindakan pengawasan, Ombudsman RI Prov. Sultra berdasarkan dengan Mandat Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah, serta juga mengacu pada peraturan yang terkait dengan instansi terkait sebagai objek pengawasan yaitu peraturan menteri perhubungan No. 41 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan di Pelabuhan Fery . Dasar hukum tersebut digunakan untuk memastikan pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI

Prov. Sultra memiliki dasar/ketentuan, kesiapan dan sebagai dasar review untuk perbandingan yang terjadi dilapangan sehingga sangat penting menetapkan standar/dasar sebelum melakukan pengawasan.

2. Mengukur Performa Dengan Standar-Standar Yang Ditetapkan

Dalam sistem ini, Ombudsman RI Prov. Sultra dalam melakukan suatu pengawasan secara langsung melakukan Sidak/Inspeksi untuk melihat performa pegawai apakah sudah sesuai dengan standar atau aturan ketentuan yang menjadi acuan yang ditetapkan dalam suatu instansi pelayanan. Dari Sidak/Inspeksi tersebut akan diperoleh suatu hasil kajian dan rekomendasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI Prov. Sultra dalam melakukan suatu pengawasan, sudah menerapkan Inspeksi/Sidak secara langsung untuk melihat performa atau kinerja petugas di Pelabuhan Fery Kendari-Langara, adapun hasil sidak atau masalah yang ditemukan di lapangan yaitu pemenuhan standar pelayanan, sarana pra-sarannya, kemudian fasilitas-fasilitas yang belum terpenuhi seperti kurangnya charger station, termasuk juga sarana keselamatan terkait APAR dan jalur evakuasi, untuk kedisiplinan petugas juga ada beberapa petugas yang tidak memakai seragam, untuk sektor kesehatan tidak ditemukannya kotak P3K, untuk ketersediaan toilet masih bertarif/biaya, untuk faktor keamanan lainnya untuk penggunaan cctv dan petugas keamanan belum didapati dalam sidak tersebut. Maka dari hasil sidak tersebut pelayanan di Pelabuhan Fery Kendari-Langara masih kurang sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Umpan Balik (Feedback) Hasil Yang Dicapai

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dalam indikator ini, Ombudsman RI Prov. Sultra dalam memberikan motivasi yaitu dengan melakukan review ulang terhadap masalah yang ditemukan dilapangan dengan mengundang pihak terkait yaitu Pengelola Pelabuhan Fery Kendari-Langara untuk ke kantor sehingga dilakukan suatu penguatan atau motivasi saran perbaikan untuk pemenuhan komponen standar pelayanan yang harus diterima oleh masyarakat.

4. Memperbaiki Penyimpangan-Penyimpangan Dari Standar Yang Ditetapkan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dalam indikator ini, Ombudsman RI Prov. Sultra secara langsung mengundang pihak terkait untuk dilakukan review terhadap masalah sekaligus memberikan saran/masukan untuk meminimalkan penyimpangan yang terjadi dengan melakukan perbaharuan dari fasilitas sarana dan pra-sarana yang ada dipelabuhan fery, kedisiplinan petugas dalam memakai atribut/seragam serta pemenuhan komponen standar pelayanan yang harus diterima oleh masyarakat.

Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Prov. Sultra Terhadap Pelayanan di Pelabuhan Fery Kendari-Langara.

1. Tangibles (Terjamah).

Menurut Berry dkk (1990), tangibles yaitu berupa fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan yang merupakan komponen dasar dalam standar pelayanan yang harus ada pada suatu instansi pelayanan. Indikator ini sangat penting untuk instansi pelayanan terutama yang bergerak di bidang pelayanan penyebrangan seperti Pelabuhan Fery Kendari-Langara. Hal tersebut yang menjadi salah satu masalah yang ditemukan oleh Ombudsman RI Prov. Sultra saat inspeksi/sidak langsung di Pelabuhan Fery Kendari-Langara, di temukan beberapa komponen dasar pelayanan yang belum terpenuhi dari fasilitas fisik dan pra-sarana lainnya sehingga menjadi tanggung jawab pihak pelabuhan.

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat fungsi pengawasan Ombudsman RI Prov. Sultra terhadap pelayanan Pelabuhan Fery Kendari-Langara untuk meningkatkan pelayanan sarana dan pra-sarana belum terealisasi semua, di karenakan seperti ruang laktasi dan disabilitas butuh bangunan baru, fasilitas tempat untuk pemeriksaan kesehatan belum memadai, ruang tunggu yang sederhana, papan informasi masih kurang, serta sistem informasi pengaturan kendaraan belum teratur. Akan tetapi terkait semua saran rekomendasi dari Ombudsman RI Prov. Sultra sudah di ajukan sepenuhnya kepada pimpinana Dishub Prov. Sultra dan akan dilakukan perbaikan lagi terkait pelayanan sarana pra-sarana di Pelabuhan Fery Kendari-Langara. Terlepas dari hal tersebut, sudah ada beberapa yang sudah di benahi oleh pihak pengelola pelabuhan, seperti toilet tidak berbayar dan kotak P3K sudah dipasang.

2. Reliability atau Reliabilitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat fungsi pengawasan Ombudsman RI Prov. Sultra terhadap pelayanan Pelabuhan Fery Kendari-Langara untuk meningkatkan kedisiplinan para petugas cukup efektif dan sudah berjalan normal terlihat dari sistem kehadiran secara online dan petugas terutama yang bertugas di loket datang harus lebih awal, feri jam 08:00 paling lambat 05:30 sudah ada di pelabuhan, yaitu 2 jam atau 3 jam sebelum fery tiba, petugas sudah standby di loket dan kapan fery belum tiba otomatis loket tutup untuk sementara.

3. Responsiveness atau Responsivitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa fungsi pengawasan Ombudsman RI Prov. Sultra untuk meningkatkan ketanggapan petugas pelabuhan fery kendari-langara dalam memberikan pelayanan sudah tanggap/sigap dan bersifat fleksibel artinya petugas pelayanan dalam melayani individu

harus dipercepat dan menyesuaikan dengan kondisi dilapangan untuk kemudian tidak terjadi komplek dari individu lainnya.

4. Assurance atau Kepastian.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat fungsi pengawasan Ombudsman RI Prov. Sultra pada indikator Assurance/kepastian petugas pelabuhan fery kendari-langara dalam memberikan pelayanan dan pelaksanaa tugas sudah berjalan dengan baik sesuai prosedur pelayanan. Setiap petugas sudah mengetahui dan memahami tugasnya masing-masing dan profesional dalam bertugas seperti memakai seragam dan id-card serta menguasai tugas yang diberikan sehingga pelaksanaan tugas berjalan dan terlaksana dengan baik di semua bidang pelayanan.

5. Empathy (Perhatian).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat fungsi pengawasan Ombudsman RI Prov. Sultra terkait perhatian/empathy petugas Pelabuhan Fery Kendari-Langara sudah baik terlihat dari pelayanan pada setiap individu yang menerima layanan dimudahkan dan dipercepat serta kemampuan para petugas untuk memahami sifat dan perasaan penumpang dalam memberikan pelayanan harus sesuai kebutuhan untuk menghindari konflik. Terlepas dari itu, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan sehingga setiap masyarakat/penumpang menerima pelayanan tanpa ada perbedaan.

Hal ini berarti sudah sesuai dengan maksud Berry dkk (1990), bahwa *empathy* atau perhatian adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. Empati atau perhatian melibatkan kemampuan petugas untuk memahami dan merespon kebutuhan pelanggan dengan perhatian dan perasaan. Faktor ini harus ditanamkan pada setiap petugas pelabuhan fery kendari-langara dalam memberikan pelayanan kepada penumpang yang akan melakukan penyebrangan sehingga menciptakan hubungan positif antara penyedia layanan dan pelanggan

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa fungsi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara di Pelabuhan Fery Kendari-Langara belum sepenuhnya optimal dalam mencegah maladministrasi dan meningkatkan pelayanan. Walaupun ada upaya menetapkan standar hukum, mengukur performa melalui inspeksi langsung, memberikan umpan balik, dan memperbaiki penyimpangan, masih terdapat kendala seperti kurangnya fasilitas prasarana, kurang disiplin petugas, dan perlunya peningkatan responsivitas dan empati petugas. Ombudsman juga menghadapi hambatan dalam memastikan fasilitas terjangkau, reliabilitas, responsivitas, kepastian, dan empati petugas pelabuhan sesuai standar pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA**Book:**

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gespersz, Vincent, (2001), *Total Quality Management (TQM)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. (2011) *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya)* Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, Diani Indah Rachmitasari. (2013) *Memahami Maladmnistrasi*. Jl. Imam Bonjol No. 61 Jakarta: Stengthening Access to Justice in Indonesia (SAJI) Project-UNDP Graha Mandiri 21st Floor.
- Lovelock, Christoper, (1991), *Service Marketing*. USA: Prentice Hall, Inc.
- Lailul Mursyidah, (2020), *Manajemen Pelayanan Publik*. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Jl. Mojopahit, No. 666B Sidoarjo, Jawa Timur. UMSIDA Press.
- Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. (1992) *Qualitative Data Analysis: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: universitas indonesia (UI-Press). Sage Publication, Inc.
- Meonir, H.A.S. (2006), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ni Ketut Riani. (2021), "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik" *Jurnal Inovasi Penelitian (JIP)*, Bali.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsi, (2007) *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang P. (2001), *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Saefullah, H. A Djadja. (2008), *pemikiran kontemporer administrasi publik perspektif manajemen sumber daya manusia dalam era desentralisasi*. Bandung: AIPIN dan PK2W Limited Unpad.

Journal:

- Achmad Sodik Sudrajat, 2010, *Konsep Dan Mekanisme Pengawasan Terhadap Peraturan Daerah Dihubungkan Dengan Hakikat Otonomi Daerah*, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Bandung, STIA LAN Bandung.
- Atik Nur Faizun, 2017, *Fungsi Lembaga Ombudsman Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Di Kota Surabaya*. *Jurnal Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*. Surabaya. CORE
- Ayu Desiana, S.H., M.H, 2013, *Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. *Jurnal ilmu hukum*. INOVATIF.
- Alwi Hasyim Batubara, 2006, *Konsep Good Governance Dalam Konsep Otonomi Daerah*. *Jurnal Analisis Administrasi Dan Kebijakan*.
- Ahmad Rijali, 2018, *Analisis Data Kualitatif*. *Jurnal Alhadharah*
- Dewi Anggraini, 2019, *Analisis Pengawasan Sistem Pengajaran di Edu Smart Learning Center Medan*. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Erick S. Holle, 2011, *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladmnistrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. *Jurnal Sasi*.

- Fobi Habibillah¹, Lince Magriasti², 2022, Efektivitas Peran Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Padang. *Jurnal ilmu sosial dan pendidikan (JISIP)*. Padang.
- Firman Alandari, 2013, Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau¹, *ejournal ilmu pemerintahan*.
- Handoko (2001;203) Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standarstandar organisasi. www.Handoko.com/daftar_pustaka
- Handoko T Handoko. 2009. *Manajemen Personalia dan SDM*. Yogyakarta : Edisi 2, BPFE
- Haribowo, dkk 2022, Analisis Pengaruh Brand Image Dan Celebrity Endoser Terhadap Purchase Decision Produk Bakery Bittersweet By Najla. *Management Studies And Entrepreneurship Journal*.
- Isye Nuriyah Agindawati¹, 2019, Implementasi Kebijakan Publik Dari Perspektif Penyelenggaraan Pengawasan. *Jurnal Inspirasi*, BPSDM Provinsi Jawa Barat.
- Kurshin M. S. Marsaoly dan Nurlaila, 2016, Pengaruh Pengawasan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perwakilan Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Maluku Utara. *Jurnal Manajemen Sinergi*.
- La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>
- Muh. Arifin¹, Abdul Salam Siku², Abd. Haris Hamid. 2020 Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Administrasi Di Pengadilan Negeri Mamuju. *Indonesian journal of legality of law*. Mamuju.
- Manullang, M. 2005. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: UGM University Press.
- Muhammad Elwan, L. O. (2019). PROBLEM BIROKRASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MUNA. *Journal Publicuho*. <https://doi.org/10.35817/jpu.v2i2.7223>
- Nabila Firstia Izzati, 2020, Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia, *Jurnal Terakreditasi Nasional*, Jakarta. SASI.
- Rodi Wahyudi¹, Jalaluddin Abdul Malek², Azmi Aziz³, 2015, Perilaku Maladministrasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau: Faktor Penyebab Dan Solusinya. *Jurnal Administrasi Publik*, Pekanbaru, ISSN 1412-7040.
- Victor, M. Situmorang, dan Jusuf Juhir, 1994, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*, Rineka Cipta, Yogyakarta.
- Syafwandi dan Ade Umar, 2022, Pengaruh Pengawasan dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyatdaerah (DPRD) Kabupaten Bogor. *Jurnal Pendidikan Tembusai*.
- Siagian, Sondang P .2014. "Sistem informasi Manajemen". Cetakan kesepuluh. Bumi Aksara: Jakarta.
- Udin Wahyudin, 2020, Pengaruh Pengawasan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal MADINASIKA Manajemen dan Keguruan*.
- Zahrah Napisah AT, 2017, Pengaruh Pengawasan Internal Terhadap Kinerja Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Pada SKPD Provinsi Jawa Barat). Universitas Widyatama.

Peraturan-peraturan:

Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Keputusan Presiden (KEPPRES) No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional sebagai cikal bakal Lembaga Negara Ombudsman di Indonesia.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 41 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan di Pelabuhan Ferry.

Keputusan Menteri Perhubungan no. KM. 32 tahun 1999 Tentang penyelenggaraan pelabuhan penyeberangan.

Peraturan Pemerintah RI No. 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan antara pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

Peraturan Pemerintah Nomor: 655 Tahun 2016 tentang retribusi daerah.

Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara nomor 6 tahun 2004 tentang pengelolaan pelabuhan penyeberangan.

Keputusan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor: 186 Tahun 2005 Tentang lokasi dan lintasan pelabuhan penyeberangan serta tehnik pemungutan retribusi daerah