

SKRIPSI



EVALUASI PELAKSANAAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI TEKNIS JABATAN ASISTEN DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Disusun Oleh:

Nama : Yulia Novi Gabriella

NPM : 2020011393

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur (MSDMA)

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA, 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
UNTUK DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

Nama : Yulia Novi Gabriella
NPM : 2020011393
Jurusan : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
Judul : Evaluasi Pelaksanaan Pengembangan Kompetensi Teknis
Jabatan Asisten di Ombudsman Republik Indonesia.

Diterima dan Disetujui untuk Dipertahankan

Pada, 20 Mei 2024

Dosen Pembimbing



Saut Gracer Sijabat, S.Psi., M.M
NIP. 198601052018011003

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir Sarjana Terapan Politeknik STIA
LAN Jakarta (20 Mei 2024)

Ketua Merangkap Anggota



(Dr. Astoria S.I.P., M.Si.)

Sekretaris Merangkap Anggota

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rimayh'.

(Rima Ranintya Yusuf, S.I.P., M.P.A)

Anggota

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Saut Gracer Sijabat'.

(Saut Gracer Sijabat, S.Psi., M.M)

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI
(PAKTA INTEGRITAS)**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulia Novi Gabriella

NPM : 2020011393

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “Evaluasi Pelaksanaan Pengembangan Kompetensi Teknis Jabatan Asisten di Ombudsman Republik Indonesia” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya siap bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Penulis

Jakarta, 20 Mei 2024



Yulia Novi Gabriella

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Pelaksanaan Pengembangan Kompetensi Teknis Jabatan Asisten di Ombudsman Republik Indonesia” terselesaikan dengan baik. Skripsi ini diajukan sebagai pemenuhan syarat kelulusan di Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur (MSDMA) Politeknik STIA LAN Jakarta.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Saut Gracer Sijabat, S.Psi., M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan, motivasi, dan semangat dalam penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis turut mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang berjasa dalam penelitian ini, yang diantaranya adalah:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta atas kesempatan yang diberikan oleh beliau kepada penulis untuk belajar di Politeknik STIA LAN Jakarta Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur.
2. Bapak Budi Fernando Tumanggor, S.S. MBA. selaku Kepala Prodi MSDMA yang senantiasa memberikan arahan dan ilmu selama perkuliahan.
3. Bapak Adrianus Herwasto selaku pegawai Biro Sumber Daya Manusia dan Umum Ombudsman RI yang selama ini membantu penulis dalam memberikan izin, ilmu, masukan, arahan, dan mendampingi dalam penelitian.
4. Bapak Andru selaku pegawai Biro Humas Ombudsman RI yang selama ini membantu penulis dalam memberikan izin, ilmu, masukan dan arahan.

5. Segenap pegawai Asisten di Keasistenan Utama Ombudsman RI yang bersedia membantu, melakukan wawancara dengan penulis serta memberikan arahan dan bimbingan.
6. Segenap Dosen Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, atas segala ilmu dan bimbingan yang diberikan.
7. Segenap Tenaga Pendidik bidang Akademik dan Kemahasiswaan, atas kemudahan fasilitas yang diberikan.
8. Orangtua penulis dan keluarga (kakak, abang, dan adik penulis) yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil selama penulis menempuh pendidikan sarjana.
9. Teman-teman 7 MH (Putri, Dhiya, Nila, Nafisa, Zahra dan Rahma) yang telah memberikan semangat dan afirmasi positif dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Rekan-rekan Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur angkatan 2020, atas segala dukungan yang diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari seluruh pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Besar harapan penulis, agar skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 20 Mei 2024.

Penulis

ABSTRAK

Evaluasi Pelaksanaan Pengembangan Kompetensi Teknis Jabatan Asisten di Ombudsman Republik Indonesia

Yulia Novi Gabriella

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, Politeknik STIA LAN Jakarta

Pemenuhan hak pengembangan kompetensi pegawai Asisten 20 Jam Pertama (JP) di Ombudsman RI tahun 2022 sudah mencapai target. Meskipun demikian berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2022, masyarakat menilai bahwa pegawai Asisten belum kompeten dalam menangani pengaduan laporan masyarakat. Hal ini menjadi permasalahan yang serius karena pegawai Asisten merupakan pelayan publik yang berada di barisan terdepan dalam melayani pengaduan laporan masyarakat dan sangat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan ke masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi teknis jabatan Asisten di Ombudsman Republik Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara untuk memecahkan masalah penelitian. Hasil penelitian ini adalah dengan meninjau evaluasi pengembangan kompetensi (pelatihan) teknis dengan menggunakan teori Kirkpatrick (2006). Teori Kirkpatrick adalah teori yang mengukur evaluasi pelatihan dengan menggunakan 4 level, yaitu reaksi, pembelajaran, perilaku, dan hasil. Secara garis besar implementasi evaluasi pelatihan teknis dilihat dari aspek reaksi, pembelajaran, perilaku, dan hasil sudah baik namun terdapat kendala dalam menerapkan aspek perilaku yaitu belum adanya indikator pasti untuk mengukur perubahan perilaku peserta pelatihan di Ombudsman RI serta masih kurangnya penambahan kelas-kelas pelatihan teknis. Untuk mengatasi kendala tersebut maka Biro SDMU harus membuat indikator yang pasti untuk mengukur perubahan perilaku setelah peserta mengikuti pelatihan teknis dan perlu ditambahkan lagi kelas-kelas pelatihan yang bersifat substansi yang sesuai dengan tugas dan fungsi pegawai Asisten Ombudsman RI.

Kata Kunci: Pelatihan & Pelatihan; Pengembangan SDM; Kompetensi Teknis

ABSTRACT

Evaluation of The Implementation of Technical Competency Development for The Assistant Position at The Indonesian Ombudsman.

Yulia Novi Gabriella

Study Program of the Human Resource Management of Apparatus, Polytechnic of STIA LAN Jakarta

Fulfilling the competency development rights of 20 Hours Per Year (JP) Assistant employees at the Indonesian Ombudsman in 2022 has reached the target. However, based on the results of the 2022 community satisfaction survey, the community considers that Assistant employees are not yet competent in handling complaints from the public. This is a serious problem because Assistant employees are public servants who are at the forefront in serving complaints from the public and greatly influence the level of quality of public services provided to the community. The purpose of this research is to find out and explain how to evaluate the implementation of technical competency development for the Assistant position at the Ombudsman of the Republic of Indonesia. Data collection techniques through interviews to solve research problems. The results of this research are by reviewing the evaluation of technical competency development (training) using Kirkpatrick's (2006) theory. Kirkpatrick's theory is a theory that measures training evaluation using 4 levels, namely reaction, learning, behavior and results. In general, the implementation of technical training evaluation seen from the aspects of reaction, learning, behavior and results is good, but there are obstacles in implementing the behavioral aspect, namely the absence of definite indicators to measure changes in the behavior of training participants at the Indonesian Ombudsman and the lack of additional technical training classes. To overcome these obstacles, the SDMU Bureau must create definite indicators to measure changes in behavior after participants have attended technical training and it is necessary to add more substantive training classes that are in accordance with the duties and functions of the RI Assistant Ombudsman employees.

Keywords: Education & Training; Human Resource Development; Technical Competency

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I : PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Permasalahan	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Tinjauan Kebijakan	15
B. Tinjauan Teori	17
C. Definisi Konsep Kunci	30
D. Penelitian Terdahulu	32
E. Kerangka Berpikir atau Model Berpikir	42
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Metode Penelitian	44
B. Teknik Pengumpulan Data	45
C. Instrumen Penelitian	50
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	51
E. Uji Keabsahan Data	52
BAB IV: HASIL PENELITIAN.....	54
A. Penyajian Data	54

B. Pembahasan	79
C. Sintesis Pemecahan Masalah	87
BAB V: PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Berpikir Teori Kirkpatrick (2006)	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Ombudsman RI	57



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kompetensi Teknis dan Materi Pelatihan Teknis Jabatan Asisten	7
Tabel 1.2 Data Pelatihan Teknis Jabatan Asisten Ombudsman RI	8
Tabel 1.3 Data Capaian 20 JP Pengembangan Kompetensi	10
Tabel 1.4 Hasil Olah Data Nilai Unsur Pelayanan	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Data Narasumber Wawancara	46
Tabel 4.1 Data <i>Key Informant</i>	58
Tabel 4.2 Form Evaluasi Pelatihan BIT <i>Batch 1</i> Tahun 2023	60
Tabel 4.3 Form Evaluasi Pelatihan BIT <i>Batch 2</i> Tahun 2023	63
Tabel 4.4 Perbandingan Hasil <i>Pre-test & Post-test</i> Peserta BIT <i>Batch 1</i>	67
Tabel 4.5 Perbandingan Hasil <i>Pre-test & Post-test</i> Peserta BIT <i>Batch 2</i>	70
Tabel 4.6 Target dan Realisasi Capaian Prioritas Nasional Penyelesaian Laporan Tahun 2022 & 2023 Ombudsman RI	78

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Ilmu dan seni mengelola proses penggunaan sumber daya lain, termasuk sumber daya manusia untuk mencapai tujuannya dikenal dengan nama manajemen. Enam elemen (6M) manajemen adalah pasar, manusia, uang, material, mesin, dan metode. Komponen manusia inilah yang memunculkan disiplin ilmu manajemen yang dikenal dengan nama manajemen sumber daya manusia (MSDM). Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tersebut tidak dapat terwujud tanpa adanya peran aktif karyawan meskipun alat yang dimiliki perusahaan sangat canggih. Mengatur karyawan lebih sulit dan kompleks karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang heterogen yang dibawa ke dalam organisasi tidak seperti mesin, modal, dan gedung yang dapat diatur (Hasibuan, 2017).

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2017), MSDM adalah ilmu dan seni mengelola peran dan hubungan karyawan untuk memastikan bahwa mereka produktif dan efisien dalam memajukan tujuan bisnis, tenaga kerja, dan masyarakat. Manajemen Sumber Daya Manusia juga mempunyai beberapa fungsi. Fungsi manajemen sumber daya manusia juga memiliki banyak segi. Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengelolaan, pengadaan, pengembangan kompetensi SDM, pengintegrasian, pemeliharaan, hukuman, hingga pemecatan semuanya termasuk dalam tanggung jawab SDM tersebut. Salah satu fungsi SDM adalah pengembangan kompetensi pegawai.

Pentingnya pengembangan pegawai dikarenakan adanya tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat dari kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan di antara organisasi yang sejenis.

Setiap pegawai dituntut dapat bekerja secara efektif, efisien, kualitas dan kuantitas pekerjaannya baik sehingga tujuan, visi, dan misi organisasi bisa tercapai dengan baik. Pengembangan pegawai memang membutuhkan biaya yang cukup besar, tetapi biaya ini merupakan investasi jangka panjang bagi organisasi tersebut. Tujuan dari pengembangan yaitu untuk tujuan karier dan non karier bagi para pegawai yang baru dan lama melalui pelatihan dan pendidikan. Pendidikan meningkatkan keahlian teoretis, konseptual, dan moral pegawai. Sedangkan pelatihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis pelaksanaan pekerjaan pegawai.

Berbicara mengenai pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dari *public servant* terus menerus menuntut penalaran-penalaran yang berbobot dan bermutu. Hal ini dikarenakan *public servant* adalah aspek-aspek sumber daya yang dinamis dibandingkan dengan mengelola sumber-sumber daya yang lainnya. Seluruh manusia memiliki sifat, karakter, emosi, motivasi, kepribadian dan emosi yang berbeda-beda sehingga membutuhkan pengelolaan-pengelolaan yang berbeda di setiap individunya. Pentingnya mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) di setiap organisasi karena setiap individu-individu merupakan pelaksana, penggerak, aktor, dan penanggungjawab pengelolaan sumber-sumber daya lainnya. Oleh karena itu, setiap organisasi bertanggungjawab untuk merekrut, mengelola, memotivasi, dan mengendalikan semua sumber-sumber daya manusianya agar tujuan dan target organisasi bisa tercapai serta operasional organisasi bisa berjalan secara efektif dan efisien. Pada hakikatnya, memang sudah semestinya pelayan publik mempunyai peran utama sebagai pelaksana dan pelaku peraturan perundang-undangan; menjalankan fungsi-fungsi manajemen publik; pengelolaan tugas-tugas pemerintahan; manajemen dan kepemimpinan; dan administrator (Sulistiyani, 2017).

Berkaitan dengan uraian diatas berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN) 2020-2024, Ombudsman RI berperan mengawasi seluruh agenda pembangunan, yang secara spesifik mendukung pencapaian pembangunan agenda ke-7, yaitu “Memperkuat Stabilitas Politik, Hukum, Ketahanan dan Keamanan, dan Transformasi Pelayanan Publik”. Ombudsman RI terus berupaya untuk terus meningkatkan sistem pengawasan dalam transformasi pelayanan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia bahwa Ombudsman RI mengawal dan berperan dalam pengawasan pelaksanaan program prioritas pembangunan nasional aspek pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik berkontribusi positif terhadap perbaikan reformasi dan tata kelola pada pemerintah pusat maupun daerah. Ombudsman RI juga mendukung isu strategis Transformasi Pelayanan Publik.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Sekretariat Jenderal Ombudsman dibantu oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Umum mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan sumber daya manusia dan layanan umum. Salah satu fungsi Biro SDMU Ombudsman RI adalah mengelola urusan kepegawaian dan pengembangan urusan sumber daya manusia. Biro SDMU juga mempunyai bagian-bagian dalam melaksanakan fungsinya yaitu Subbagian Perencanaan dan Evaluasi Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Subbagian Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia. Biro SDMU juga mempunyai wewenang dan tugas untuk melaksanakan perencanaan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, melaksanakan pengembangan karir dan meningkatkan kualitas individu yang akan berguna bagi unit organisasi masing-masing.

Tidak banyak masyarakat Indonesia dan penyelenggara pelayanan publik lainnya yang mengetahui bahwa dalam menjalankan fungsinya, Ombudsman Republik Indonesia dibantu oleh Asisten Ombudsman Republik Indonesia. Sesuai dengan

Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Ombudsman Republik Indonesia Pasal 2 yang berbunyi “ bahwa Sumber Daya Manusia di Ombudsman RI terdiri dari Asisten Ombudsman (pegawai tetap Ombudsman) dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI. Dilihat dari perannya, Asisten Ombudsman RI lebih banyak melakukan peran substantif dibandingkan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI. Mereka lebih dominan memberikan dukungan dalam bidang administratif.

Asisten Ombudsman RI adalah pegawai tetap (jabatan fungsional Ombudsman RI non ASN) yang diangkat oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan Rapat Pleno Anggota Ombudsman untuk membantu Ombudsman RI dalam menjalankan fungsi, tugas, dan kewenangannya. Seperti uraian diatas, tugas Asisten Ombudsman RI adalah melakukan proses penerimaan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam melakukan tugas dan fungsinya, Asisten Ombudsman RI harus mempunyai kompetensi dan kemampuan dalam melayani pengaduan masyarakat terkait dengan maladministrasi dan pelanggaran-pelanggaran lain yang dilakukan oleh petugas *public servant* dalam memberikan pelayanan publik secara prima. Untuk meningkatkan kompetensi, pengembangan karir, dan profesionalisme Asisten Ombudsman RI diperlukannya rencana pengembangan kompetensi dan pengembangan karir. Hal ini selaras dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2020 yang mengatur tentang Persyaratan, Penetapan Penjenjangan, dan Pengembangan Karier Asisten Ombudsman Republik Indonesia pada Pasal 5 ayat 1 berbunyi bahwa “Calon

Asisten wajib mengikuti dan lulus masa percobaan selama 1 (satu) tahun yang meliputi kegiatan : pelatihan pembentukan Asisten dan pelatihan kerja.

Pentingnya pelatihan teknis yang dilakukan oleh Asisten Ombudsman RI untuk menambah pengetahuan, keterampilan hingga sikap sebagai seorang Insan Ombudsman yang berkaitan dengan bidang teknis untuk menjalankan tugas dan fungsi jabatannya sebagai Asisten Ombudsman RI. Harapannya setelah Insan Ombudsman RI melakukan pelatihan teknis ini adalah pengetahuan dan keterampilan teknis Asisten Ombudsman RI menjadi meningkat dalam mengerjakan tugasnya mengawasi pelayanan publik yang terdiri dari penyelesaian laporan, pencegahan maladministrasi, dan penjaminan mutu.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa sangat pentingnya Pelatihan bagi Asisten Ombudsman RI dalam melaksanakan tugas dan fungsinya membantu Ketua Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik. Dalam peningkatan pelatihan dan pengembangan kompetensi Asisten di Ombudsman RI adanya upaya dari Biro SDMU Ombudsman RI untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi seluruh Asisten Ombudsman RI. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti terkait tentang pengembangan kompetensi teknis Asisten yang sudah dilakukan oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Umum Ombudsman RI. Peneliti melakukan wawancara pra penelitian, pengamatan permasalahan - permasalahan pengembangan kompetensi termasuk kurikulum dan materi pelatihan teknis jabatan Asisten dan mencari data-data tentang pelaksanaan pelatihan-pelatihan teknis pada tahun 2023 yang sudah diadakan oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Umum.

Kemudian peneliti melakukan wawancara terkait dengan pengembangan kompetensi teknis pegawai Asisten Ombudsman RI Pusat. Sebelum diberikan pelatihan, biasanya seluruh Calon Asisten dan Asisten Ombudsman RI akan melakukan uji kompetensi/ *assesment center*. Dari hasil uji kompetensi tersebut maka bisa menghasilkan keputusan pengembangan kompetensi dan pelatihan apa yang cocok dan

tepat untuk pegawai Asisten Ombudsman RI. Sesuai dengan Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 85 Tahun 2020 tentang Kamus Kompetensi dan Standar Kompetensi Jabatan Pada Asisten Ombudsman Republik Indonesia bahwa dalam memenuhi dan mengembangkan kompetensi, Asisten Ombudsman RI harus menjalankan fungsi dan tugasnya serta mengikuti pelaksanaan asesmen/uji kompetensi dengan memahami pengertian, penjelasan, dan batasan kompetensi jabatan Asisten Ombudsman. Dalam pelaksanaan asesmen/uji kompetensi seluruh Asisten Ombudsman RI ada 3 kompetensi yang akan diujikan yaitu kompetensi inti, kompetensi teknis, kompetensi manajerial, kompetensi sosial kultural di seluruh jenjang jabatan, baik fungsional maupun struktural.

Dalam meningkatkan kompetensi, pengetahuan, dan keterampilannya, Asisten Ombudsman RI wajib melakukan pengembangan kompetensi. Sesuai dengan Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 85 Tahun 2020 tentang Kamus Kompetensi dan Standar Kompetensi Jabatan Pada Asisten Ombudsman Republik Indonesia dan Kurikulum Pelatihan Teknis Asisten Ombudsman RI, berikut ini merupakan data tentang kompetensi teknis yang harus dimiliki oleh seluruh jenjang Asisten Ombudsman RI, yaitu:

Tabel 1.1

**Data Kompetensi Teknis dan Materi Pelatihan Teknis Jabatan Asisten
Ombudsman RI**

Kompetensi Teknis	Pratama		Muda		Madya		Utama	
	Level	Materi Pelatihan Teknis	Level	Materi Pelatihan Teknis	Level	Materi Pelatihan Teknis	Level	Materi Pelatihan Teknis
Manajemen Risiko	1	Deteksi, analisis dan perlakuan saran pencegahan maladministrasi	2	Deteksi, analisis dan perlakuan saran pencegahan maladministrasi	3	Deteksi, analisis dan perlakuan saran pencegahan maladministrasi	4	Deteksi, analisis dan perlakuan saran pencegahan maladministrasi
Pengelolaan Pengaduan	1	1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan 2. Penulisan LAHP 3. Penulisan Rekomendasi	2	1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan 2. Penulisan LAHP 3. Penulisan Rekomendasi	3	1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan 2. Penulisan LAHP 3. Penulisan Rekomendasi	4	1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan 2. Penulisan LAHP 3. Penulisan Rekomendasi
Investigasi Pelayanan Publik	1	Pemeriksaan laporan	2	Pemeriksaan laporan	3	Pemeriksaan laporan	4	Pemeriksaan laporan
Intelijen Pelayanan Publik	1	Analisis data	2	Analisis data	3	Analisis data	4	Analisis data
Upaya Resolusi Maladministrasi	1	1. Mediasi 2. Propartif	2	1. Mediasi 2. Propartif	3	1. Mediasi 2. Propartif	4	1. Mediasi 2. Propartif
Manajemen Mutu	1	Penjaminan Mutu	2	1. Penjaminan Mutu 2. Penyusunan Rencana Kerja & Anggaran	3	1. Penjaminan Mutu 2. Penyusunan Rencana Kerja & Anggaran	4	1. Penjaminan Mutu 2. Penyusunan Rencana Kerja & Anggaran

Sumber: Biro Sumber Daya Manusia dan Umum Ombudsman RI, 2024

Keterangan:

Angka 1,2,3, dan 4: Tingkat Level Kompetensi sesuai dengan Jenjang Jabatan Asisten Ombudsman RI.

Berdasarkan hasil wawancara salah satu pegawai Biro SDMU dengan peneliti yaitu dalam mengembangkan kompetensi teknis Asisten biasanya dilakukan dengan pendidikan dan pelatihan teknis. Pelatihan teknis biasanya diadakan secara langsung (*offline*) dan secara tidak langsung dengan menggunakan jaringan internet (*online*).

Pelatihan teknis dapat berupa bimbingan teknis yang dilatih langsung oleh para pelatih internal (Kepala Perwakilan, Asisten Jenjang Madya dan Utama) Ombudsman RI. Berikut merupakan data-data pelatihan teknis yang sudah dilaksanakan oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Umum pada tahun 2023, yaitu:

Tabel 1.2

Data Pelatihan Teknis Jabatan Asisten Ombudsman RI

No	Nama Pelatihan Teknis	Peserta	Evaluasi Pelatihan		
			Pre-Test	Post-Test	Jumlah Peserta
1	Pelatihan <i>Advance Propartif</i>	Asisten Pratama,Asisten Muda, dan Asisten Madya	-	-	11 orang
2	Pelatihan <i>Basic Investigation Training (BIT) Batch 1</i>	Calon Asisten (Calas) dan Asisten Pratama	✓	✓	34 orang
3	Pelatihan <i>Basic Investigation Training (BIT) Batch 2</i>	Calon Asisten (Calas) dan Asisten Pratama	✓	✓	55 orang
4	Pelatihan BIMTEK SAKIP,RAB,RB,dan KAK 2023	Asisten Pratama dan Asisten Muda	-	-	182 orang
5	Pelatihan Penyusunan LAHP	Asisten Pratama dan Asisten Muda	-	-	22 orang
6	Pelatihan Teori Substansi KU V	Asisten Pratama dan Asisten Muda	-	-	41 orang
7	Pelatihan Bimtek Penyusunan SKA Asisten	Asisten Pratama,Asisten Muda, dan Asisten Madya	-	-	73 orang

Sumber: Data diolah oleh peneliti,2024

Berdasarkan tabel 1.2 tentang pelatihan teknis yang sudah dilaksanakan oleh Biro SDMU dapat dilihat bahwa ada 7 pelatihan teknis yang sudah dilakukan evaluasi oleh Biro SDMU tetapi hanya ada 2 kelas pelatihan teknis (pelatihan *Basic Investigation Training Batch 1* dan *Batch 2*) saja yang sudah diberikan tes tertulis berupa *pre-test* dan *post-test*. *Pre-test* dan *post test* diberikan sebelum dan sesudah peserta pelatihan mengikuti pelatihan dengan tujuan untuk mengukur tingkat pemahaman peserta pelatihan terhadap isi materi pelatihan. Sesuai dengan uraian disamping maka peneliti menemukan permasalahan pertama yaitu dalam 7 pelaksanaan pelatihan teknis yang sudah diadakan hanya 2 pelatihan (pelatihan *Basic Investigation Training Batch 1* dan *Batch 2*) saja yang diberikan tes tertulis dengan menggunakan *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur tingkat pemahaman peserta pelatihan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan teknis.

Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 menyebutkan bahwa pengembangan kompetensi merupakan upaya untuk pemenuhan kebutuhan kompetensi PNS dengan standar kompetensi jabatan dan rencana pengembangan karir. Pengembangan kompetensi adalah hak semua PNS. Pengembangan dilakukan paling sedikit 20 (dua puluh) jam pelajaran dalam 1 (satu) tahun. Selaras dengan peraturan tersebut, hak pengembangan kompetensi/pelatihan Asisten Ombudsman RI juga dilakukan paling sedikit 20 (dua puluh) jam pelajaran dalam satu tahun. Berikut merupakan data-data tahun 2022 untuk pemenuhan hak pelatihan pegawai (minimal 20 JP/tahun) Kepala Perwakilan, Asisten dan PNS Ombudsman RI adalah sbb:

Tabel 1.3

Data Capaian 20 JP Pengembangan Kompetensi

1 Januari s/d 31 Desember 2022

No	Pegawai	Capaian												Total
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
1	Kepala Perwakilan	0	2	0	0	5	0	0	4	0	0	0	6	17
2	Asisten	0	12	25	24	83	62	14	3	4	40	19	1	287
3	PNS	0	23	30	13	39	12	16	11	24	7	1	0	176
	Total	0	37	55	37	127	74	30	18	28	47	20	7	480

Sumber: Biro Sumber Daya Manusia dan Umum (2022)

Target : 360 pegawai

Capaian : 133,33%

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa pada tahun 2022 target capaian 20 JP Pengembangan Kompetensi Pegawai Ombudsman RI tercapai 133.33%. Artinya pada tahun 2022, target capaian 20 JP Pengembangan Kompetensi tercapai targetnya dan di luar ekspektasi. Target capaian 20 JP Pengembangan Kompetensi untuk seluruh pegawai Kepala Perwakilan, Asisten, dan PNS Ombudsman RI didapatkan dari dokumen Perjanjian Kinerja Sekretaris Jenderal Ombudsman RI.

Dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, Ombudsman RI melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat di Pusat dan 34 Perwakilan. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM Tahun 2022 dilaksanakan pada bulan September s.d. November 2022. Jumlah responden yang pernah melaporkan dugaan maladministrasi ke Ombudsman RI adalah 416 orang. Nilai

SKM tahun 2022 adalah 3,19 menggambarkan bahwa Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat dinilai “Baik”. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan. Rincian nilai unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hasil Olah Data Nilai Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan	NRR	Bobot	NRRtert	Mutu	Kinerja
Persyaratan	3,25	0,1	0,33	B	Baik
P1. Kejelasan informasi tentang persyaratan pelayanan	3,25				
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,15	0,1	0,31	B	Baik
P2. Kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan	3,15				
Waktu Penyelesaian	2,74	0,1	0,27	C	Kurang Baik
P3. Kecepatan waktu pelayanan	2,74				
Biaya/Tarif	3,98	0,1	0,4	A	Sangat Baik
P4. Biaya/tarif pelayanan	3,98				
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,96	0,1	0,3	C	Kurang Baik
P5. Kesesuaian layanan yang diberikan	2,96				

Unsur Pelayanan	NRR	Bobot	NRRtert	Mutu	Kinerja
Kompetensi Pelaksana	2,99	0,1	0,3	C	Kurang Baik
P6. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	2,99				

Sumber: Laporan Kepuasan Masyarakat Ombudsman RI, 2022

Berdasarkan uraian tabel 1.4 terkait dengan hasil olah data nilai unsur pelayanan dapat dilihat pada kolom Kompetensi Pelaksana (P6. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan) mendapatkan mutu dengan predikat “C” dan **Kinerja Kurang Baik**. Dapat dilihat perbandingan antara Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa pada tahun 2022 target capaian 20 JP Pengembangan Kompetensi Pegawai Ombudsman RI tercapai 133.33% dengan Tabel 1.4 terkait dengan hasil olah data nilai unsur pelayanan dapat dilihat pada kolom Kompetensi Pelaksana (P6. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan) mendapatkan mutu dengan predikat “C” dan **Kinerja Kurang Baik**. Dari perbandingan diatas dapat disimpulkan bahwa terjadinya permasalahan pada tahun 2022, hasil target pencapaian 20 Jam Pelajaran (JP) Pengembangan Kompetensi tercapai, namun menurut hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2022, untuk aspek kompetensi pegawai dinilai pegawai Ombudsman RI masih kurang kompeten dalam menangani pengaduan laporan masyarakat tentang pelayanan publik yang tidak sesuai. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menemukan permasalahan (gap) yang kedua antara Data Target Pencapaian 20 JP Pengembangan Kompetensi 2022 dengan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2022.

Kemudian alasan peneliti tertarik mengambil Ombudsman RI sebagai lokus penelitian karena Ombudsman RI dalam menjalankan tugasnya sebagai pengawas pelayanan publik dibantu oleh PNS dan Asisten. Asisten diwajibkan memiliki kompetensi teknis yang mumpuni dalam melayani pengaduan laporan masyarakat.

Namun pada kenyataannya berdasarkan Laporan Hasil Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2022 ternyata menyebutkan bahwa kompetensi pegawai Asisten Ombudsman RI masih dinilai kurang kompeten oleh masyarakat. Selanjutnya alasan peneliti memilih meneliti pelaksanaan pengembangan kompetensi Asisten dikarenakan Ombudsman RI terdiri dari Asisten Ombudsman (pegawai tetap Ombudsman) dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI. Dilihat dari perannya, Asisten Ombudsman RI lebih banyak melakukan peran substantif dibandingkan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI. PNS lebih dominan memberikan dukungan dalam bidang administratif.

Berdasarkan pada uraian permasalahan yang telah dijabarkan diatas, peneliti ingin mengetahui dan mendalami tentang bagaimana **“Evaluasi Pelaksanaan Pengembangan Kompetensi Teknis Jabatan Asisten di Ombudsman Republik Indonesia”**.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka permasalahan yang diteliti dan didalami di penelitian ini adalah bagaimana evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi teknis jabatan Asisten di Ombudsman Republik Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu kepada rumusan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi teknis jabatan Asisten di Ombudsman Republik Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

- a. Dapat memberikan manfaat untuk kajian lebih lanjut mengenai pelaksanaan pengembangan kompetensi teknis jabatan Asisten yang dilakukan oleh Biro SDMU Ombudsman RI.
- b. Sebagai bahan informasi dan masukan dalam menganalisis masalah-masalah yang terjadi di lingkup SDM khususnya pada pengembangan kompetensi teknis jabatan Asisten dan evaluasi pelatihan teknis Asisten.
- c. Dapat menambah dan memperkaya wawasan peneliti tentang teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Manfaat Praktis

- a. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan Ombudsman RI untuk menganalisis pentingnya proses evaluasi pengembangan kompetensi teknis jabatan Asisten .
- b. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan memberi saran-saran perbaikan tentang kegiatan pengembangan kompetensi/pelatihan teknis jabatan Asisten selanjutnya.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan atau pedoman bagi penelitian selanjutnya.