

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PENGEMBANGAN SDM DALAM  
INSTITUSI OMBUDSMAN MALUKU UTARA MENGGUNAKAN TEORI  
RESOURCE ALLOCATION MODELS/JOBS CHARACTERISTIC MODELS  
(RICHARD HACKMAN AND GREG R OLDHAM, 1976)**



**Disusun Oleh:  
ALPUJA DIANA SARI  
2356041010**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2024**

## **PENDAHULUAN**

Ombudsman Maluku Utara Pelayanan publik berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan efektivitas pemerintahan. Hal ini tak hanya berkaitan dengan ketersediaan layanan yang memadai, tetapi juga respons yang cepat dan efisien terhadap kebutuhan publik. Di Indonesia, Ombudsman RI bertanggung jawab besar memastikan transparansi, akuntabilitas, serta standar pelayanan publik yang tinggi dari institusi-institusi publik. Salah satu aspek penting yang ditekankan oleh Ombudsman RI adalah pengembangan sumber daya manusia (SDM), sebagai pondasi utama dalam memberikan pelayanan publik yang bermutu.

Teori Resource Allocation Models/Jobs Characteristic Models yang dikembangkan oleh Hackman & Oldham pada 1976 menawarkan kerangka teori relevan untuk memahami bagaimana desain pekerjaan dan alokasi sumber daya mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja di sektor pelayanan publik. Teori ini mengidentifikasi lima karakteristik utama dari pekerjaan yang berkontribusi terhadap motivasi dan kinerja individu: keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik. Penerapan teori ini memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana faktor-faktor ini beroperasi di lingkungan kerja yang kompleks seperti Ombudsman RI.

Keahlian di Ombudsman RI mencakup kemampuan teknis dan pengetahuan hukum untuk menangani keluhan dan investigasi terkait pelanggaran administrasi publik. Karyawan yang memiliki keahlian ini dapat menghadapi tantangan dengan lebih efektif, meningkatkan kemampuan institusi untuk memberikan solusi yang tepat bagi masyarakat. Identitas tugas yang jelas membantu menetapkan harapan yang jelas bagi karyawan tentang tanggung jawab mereka, serta meningkatkan komitmen terhadap misi dan visi Ombudsman RI untuk keadilan dan kejujuran.

Karakteristik signifikansi tugas juga penting; membuat karyawan menyadari dampak positif dari pekerjaan mereka terhadap masyarakat dapat meningkatkan

motivasi intrinsik mereka untuk berkinerja lebih baik. Otonomi memberikan ruang bagi karyawan untuk mengambil inisiatif dan membuat keputusan penting untuk menangani kasus-kasus yang mereka tangani, meningkatkan rasa tanggung jawab dan fleksibilitas dalam penyelesaian masalah.

Umpan balik yang berkualitas dan konsisten penting untuk membantu karyawan memahami kinerja mereka secara objektif dan menyediakan informasi yang diperlukan untuk perbaikan terus-menerus. Ombudsman RI dapat menggunakan mekanisme umpan balik ini untuk mengevaluasi efektivitas proses kerja dan memberikan pengakuan atas pencapaian yang membanggakan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan.

Dengan menerapkan teori Resource Allocation Models/Jobs Characteristic Models, Ombudsman RI dapat memperkuat desain pekerjaan dan alokasi sumber daya yang mendukung pencapaian tujuan organisasional. Dengan mempertimbangkan aspek-aspek ini, institusi ini dapat meningkatkan efisiensi, kepuasan karyawan, dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Analisis yang cermat terhadap implementasi teori ini membantu Ombudsman RI membangun lingkungan kerja dinamis dan produktif, sesuai dengan kompleksitas tugas administratif publik yang dihadapi.

## **ANALISIS**

Dalam konteks Ombudsman RI di Maluku Utara, penerapan teori Resource Allocation Models/Jobs Characteristic Models (Hackman & Oldham, 1976) sangat relevan untuk menganalisis bagaimana karakteristik pekerjaan mempengaruhi pengembangan SDM, motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja para pegawai. Fokus analisis ini akan mengedepankan lima karakteristik utama yang diidentifikasi dalam teori tersebut: keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik.

1). Keahlian menjadi krusial di Ombudsman RI Maluku Utara karena pekerjaan di sini memerlukan pemahaman mendalam tentang hukum, administrasi publik, dan prinsip-prinsip good governance. Karyawan yang memiliki keahlian yang tepat akan lebih mampu menangani keluhan masyarakat dan melaksanakan investigasi terhadap pelanggaran administratif. Desain pekerjaan yang mempertimbangkan aspek keahlian

ini akan meningkatkan kompetensi individu serta kemampuan institusi dalam memberikan solusi yang tepat.

2). Identitas tugas yang jelas juga penting untuk menegaskan harapan terhadap tanggung jawab dan peran setiap pegawai di Ombudsman RI Maluku Utara. Identitas yang kuat akan membantu memperjelas peran masing-masing dalam mendukung misi institusi untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas di sektor publik. Ini tidak hanya meningkatkan motivasi pegawai tetapi juga memperkuat keterlibatan mereka dalam mencapai tujuan organisasional.

3). Karakteristik signifikansi tugas, sebagai faktor motivasi, memainkan peran penting dalam memperkuat komitmen pegawai di Ombudsman RI Maluku Utara terhadap misi pelayanan masyarakat. Memahami dampak positif dari pekerjaan mereka dapat meningkatkan motivasi intrinsik dan memperkuat hubungan pegawai dengan tujuan institusi untuk memberikan pelayanan yang adil dan efektif.

4). Otonomi, sebagai karakteristik keempat, sangat diperlukan dalam lingkungan kerja Ombudsman RI Maluku Utara. Memberikan ruang bagi pegawai untuk membuat keputusan penting dalam menangani kasus-kasus meningkatkan fleksibilitas dalam respons terhadap situasi yang kompleks dan beragam. Otonomi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja tetapi juga mendorong inovasi dalam penyelesaian masalah.

5). Umpan balik yang efektif adalah elemen kunci untuk meningkatkan kinerja dan pengembangan SDM di Ombudsman RI Maluku Utara. Pengelolaan umpan balik yang baik dapat memberikan pandangan yang berharga bagi pegawai tentang kinerja mereka dan memberikan kesempatan untuk perbaikan berkelanjutan. Hal ini juga memperkuat tanggung jawab individu terhadap pencapaian tujuan organisasional dan mendorong pencapaian standar kualitas yang lebih tinggi.

Dengan mempertimbangkan kelima karakteristik ini secara holistik, Ombudsman RI Maluku Utara dapat merancang desain pekerjaan dan alokasi sumber

daya yang optimal untuk mendukung pengembangan SDM dan meningkatkan kinerja layanan publik mereka. Implementasi teori Resource Allocation Models/Jobs Characteristic Models yang tepat akan membantu membangun lingkungan kerja yang dinamis, responsif, dan berorientasi pada hasil. Ini akan menghasilkan pegawai yang lebih termotivasi, terlibat, dan kompeten dalam menjalankan tugas mereka, yang pada akhirnya akan memperkuat peran Ombudsman RI Maluku Utara dalam menegakkan integritas dan akuntabilitas dalam administrasi publik Indonesia. Dengan demikian, teori ini tidak hanya sebagai kerangka konseptual, tetapi juga sebagai alat praktis yang efektif untuk menganalisis dan meningkatkan efektivitas organisasional serta kontribusi Ombudsman RI Maluku Utara dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan bagi masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Dari analisis yang telah dilakukan menggunakan teori Resource Allocation Models/Jobs Characteristic Models (Hackman & Oldham, 1976) dalam konteks Ombudsman RI, dapat disimpulkan bahwa karakteristik-karakteristik pekerjaan yang telah diidentifikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengembangan SDM, motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai. Keahlian yang memadai memungkinkan pegawai untuk menghadapi tantangan dengan lebih efektif, sedangkan identitas tugas yang jelas membantu dalam menetapkan harapan yang konsisten dan meningkatkan komitmen terhadap misi institusi. Signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik yang baik semuanya berperan penting dalam meningkatkan motivasi intrinsik pegawai, memperkuat keterlibatan mereka, dan mendorong inovasi dalam penanganan masalah administratif. Penerapan teori ini memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana desain pekerjaan dan alokasi sumber daya dapat dioptimalkan untuk mencapai tujuan organisasional Ombudsman RI, meningkatkan efisiensi, dan memperkuat kualitas pelayanan publik. Dengan mempertimbangkan secara holistik karakteristik-karakteristik ini, institusi dapat merancang lingkungan kerja yang dinamis dan responsif, yang tidak hanya memenuhi tuntutan kompleksitas tugas-tugas administratif, tetapi juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap integritas dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Indonesia. Dengan demikian, implementasi teori Resource Allocation Models/Jobs Characteristic Models tidak

hanya relevan secara teoritis, tetapi juga praktis dalam meningkatkan efektivitas Ombudsman RI sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam memastikan kualitas pelayanan publik yang adil, transparan, dan efisien bagi masyarakat.

## **REFERENSI**

- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation Through The Design Of Work: Test Of A Theory. *Organizational Behavior And Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Purnama, N., Miskiyah, A., & Anwar, M. K. (2023). Upaya Pencegahan Maladministrasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Relasi Publik*, 1(1), 17-29.
- Malawat, S. H., & Fakhsiannor, F. (2020). Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Kota Banjarmasin. *As-Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 73-79.
- Ni'amillah, H., Herawati, A. R., & Afrizal, T. (2023). Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12(4), 549-562.
- Rizkynata, R., & Anwar, M. K. (2024). Analisis Perlakuan Pelaksanaan Saran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Manajemen Pencegahan Maladministrasi. *Pentahelix*, 2(1), 41-54.
- Niamillah, H. (2023). *Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik 137publik2023* (Doctoral Dissertation, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro).