

# KUNCI TERCAPAINYA TARGET RIKSA OMBUDSMAN BABEL 2020

Kamis, 21 Januari 2021 - Umi Salamah

Lembaga atau organisasi merupakan kumpulan dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang saling berkoordinasi untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan kata lain, SDM menjadi salah satu kunci penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Tanpa didukung SDM yang andal, mustahil tujuan organisasi tersebut dapat tercapai. Namun, apakah dukungan SDM andal saja sudah cukup? Berikut jawabannya.

## **Kesuksesan Organisasi**

Seperti yang tercantum dalam Oxford's *Dictionary* bahwa kata "sukses" merupakan kata benda, yakni "*achievement of one's aim, fame, wealth, etc*" dalam artian sukses adalah pencapaian suatu tujuan, ketenaran, kemakmuran, dan lain-lain. Namun, kesuksesan bagi Ombudsman Babel bukanlah hal tersebut, melainkan suatu bonus atas kerja keras yang dilakukan oleh para Insan sehingga tercapailah target yang telah ditentukan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Porter dan Tanner (2004) bahwa kesuksesan organisasi merupakan sebuah integrasi dari aktivitas organisasi secara menyeluruh. Adapun yang menjadi fokus penilaian utama kesuksesan tersebut salah satunya inovasi, tanggung jawab, dan kerja sama setiap anggota. Inilah yang menjadi tantangannya.

Ombudsman Babel telah mengalami perkembangan organisasi melalui dinamika yang kompleks. Namun, berangkat dari dinamika organisasi tersebut melahirkan suatu kesamaan nasib sehingga membentuk rasa tanggung jawab dan kerja sama yang erat. Tanpa tanggung jawab dan kerja sama setiap insan yang notabene berbeda bidang keasistenan, rasanya sulit untuk mencapai target yang telah direncanakan. Oleh karena itu, tanggung jawab dan kerja sama setiap insan menjadi "*koerjiti*" kesuksesan organisasi. Namun, apakah itu saja sudah cukup?

## **Inovasi Monitoring Penyelesaian Laporan Masyarakat**

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tanggung jawab dan kerja sama setiap Insan Ombudsman Babel menjadi sangat penting. Namun, tetap saja manusia pasti memiliki dinamika yang terkadang semangat bahkan jenuh terhadap suatu aktivitas pekerjaan. Namun, hal tersebut tetap ada solusinya. Berdasarkan Teori X McGregor (1960) bahwa pada dasarnya manusia senang diawasi. Oleh karena itu, meskipun berada di titik jenuh, apabila monitoring dilakukan secara berkala, akan membangkitkan kembali semangat dan tanggung jawab setiap anggota organisasi.

Teori tersebut nyatanya sudah dibuktikan di Ombudsman Babel. Semangat kerja dan tanggung jawab setiap insan, khususnya asisten yang menangani laporan dapat dipupuk secara berkala melalui monitoring. Adapun inovasi tersebut dilakukan langsung oleh Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Masyarakat Tahun 2020 di Ombudsman Babel. Kemudian, sarana yang digunakan dalam monitoring laporan masyarakat tersebut adalah *Google Spreadsheet* yang memuat jumlah laporan per asisten, capaian target penerimaan dan penyelesaian laporan, baku mutu laporan, dan lain-lain. Monitoring dilakukan minimal 1 bulan sekali melalui rapat perwakilan. Dan saat ini telah terlihat bukti dan hasilnya. Ombudsman Babel telah menerima laporan masyarakat lebih banyak dibandingkan tahun 2019 dengan penyelesaian mencapai 85%. Hal tersebut tidak terlepas dari kolaborasi seluruh Insan Ombudsman Babel. <sup>1</sup>

## **Komitmen Menjadi Kunci**

Sebagaimana dijelaskan oleh Peter Senge (1990) bahwa organisasi terus belajar. Belajar disini diartikan sebagai proses adaptasi dari keadaan sebelumnya untuk mencapai keadaan saat ini yang lebih baik. Selain itu, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kemauan para anggota dalam organisasi sangatlah penting. Maka dari itu, komitmen menjadi kunci. Sebagaimana dikutip dari buku *The High Performance Organization, Creating Dynamix Stability and Sustainability Success* Tahun 2005 bahwa komitmen yang tinggi akan menghasilkan suatu inovasi dan keberhasilan organisasi yang lebih besar. Oleh karena itu, lagi-lagi, tanpa kolaborasi dan komitmen dari asisten bahkan seluruh Insan akan mustahil dalam mencapai target pada tahun 2020.

Berdasarkan pengalaman yang baik pada tahun 2020 semoga ini menjadi landasan Ombudsman Babel untuk menjadi lebih baik lagi di tahun 2021. Sekali lagi, komitmen adalah kunci. Tetap semangat berkolaborasi.

#RiksaBabel #Keberhasilan #Target #2021

#ArtikelOmbudsmanBabel #KabarPerwakilanBabel #BeritaPerwakilanBabel