



Peran Ombudsman RI dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia

The Role of the Indonesian Ombudsman in the Prevention of Public Service Administration in Indonesia

Reza Tri Wahyuni¹⁾, Shinta Amelia²⁾, dan Tukiman^{3*)}

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

Diterima: 20 Maret 2020; Disetujui: 08 April 2020; Dipublish: 10 April 2020

*Corresponding Email: tukiman_upniatim@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena mengenai semakin banyaknya laporan atas dugaan kasus maladministrasi pelayanan publik yang ada di Indonesia. Laporan tersebut dinyatakan semakin bertambah seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, peran dari Ombudsman dibutuhkan dalam rangka pencegahan maladministrasi yang ada di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Ombudsman RI dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan literature review. Artinya peneliti mendapatkan informasi dari data sekunder yaitu sumber-sumber terpercaya seperti dokumen-dokumen negara, buku, dan jurnal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melakukan Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik, Ombudsman RI melaksanakan tiga tahap yang diatur dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia yaitu Tahap Deteksi, Tahap Analisis, dan Tahap Perlakuan Pelaksanaan Saran. Selain itu, Ombudsman juga melakukan penilaian kepatuhan Pemerintah Daerah/Lembaga terhadap UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang melibatkan partisipasi masyarakat. Program kerja Ombudsman RI sebagai bentuk upaya pencegahan Maladministrasi antara lain: sosialisasi, kuliah umum, talkshow dan dialog interaktif.

Kata Kunci : Maladministrasi, Ombudsman RI, Peran Ombudsman, Pelayanan Publik

Abstract

This research was conducted based on the phenomenon of the increasing number of reports of alleged cases of maladministration of public services in Indonesia. The report was stated to have increased over time. Therefore, the role of the Ombudsman is needed in order to prevent maladministration in Indonesia. This study aims to determine the role of the RI Ombudsman in the Prevention of Public Service Administration in Indonesia. The method used in this research is descriptive qualitative with a literature review approach. This means that researchers get information from secondary data, namely reliable sources such as state documents, books and journals. The results showed that in carrying out the Prevention of Public Service Administration, the Indonesian Ombudsman carried out the three stages stipulated in the Ombudsman Regulations of the Republic of Indonesia, namely the Detection Stage, Analysis Phase, and Treatment Implementation Phase. In addition, the Ombudsman also assesses the compliance of Local Governments/Institutions to Law number 25 of 2009 concerning Public Services, which involves public participation. The work program of the Indonesian Ombudsman as a form of efforts to prevent maladministration includes: socialization, public lectures, talk shows and interactive dialogue.

Keywords : Maladministration, Ombudsman RI, Role of the Ombudsman, Public Services.

How To Cite: (2020). Peran Ombudsman RI dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia, *Jurnal Sosial, Ekonomi, dan Politik (JSEP)* 1(1):

PENDAHULUAN

Setiap warga negara Indonesia memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik secara baik dan efektif. Penyelenggaraan pemerintah yang efektif dan bersih merupakan dambaan seluruh masyarakat. Maka dari itu, diperlukan adanya upaya dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien, guna mewujudkan pemerintahan yang baik dan praktik birokrasi yang unggul (*excellent practices*). Menurut (Irmandani, 2018) terdapat dua aspek dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu dengan menciptakan pelayanan kepada masyarakat (*pelayanan publik*) dan penegakan hukum yang adil.

Menurut Ibnu Khaldun yang dikutip oleh (Wahyudi, Abdul Malek, & Aziz, 2015) menyatakan bahwa pembangunan dapat dikatakan berhasil apabila didukung oleh birokrasi yang profesional dan amanah. Lebih lanjut dijelaskan bahwa hampir seluruh program pembangunan tidak bisa lepas dari peranan birokrasi dalam rangka menyukseskan pembangunan tersebut. Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur serta penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Namun, berdasarkan beberapa sumber, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah sekarang ini dinilai belum memuaskan. Ini ditandai dengan banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat melalui media massa, yang lebih mengacu kepada beberapa kasus tentang patologi birokrasi. Lebih lanjut dijelaskan melalui pendapat menurut (Situmeang, 2018) yang menyatakan bahwa patologi yang dimaksud, dapat berupa prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, besarnya biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain sebagainya.

Pernyataan diatas juga didukung oleh data yang dikeluarkan oleh Ombudsman terkait masih banyak jumlah laporan keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik, dan bahkan secara nasional terus mengalami peningkatan dari tahun 2012-2017 (Gambar 1.1). Kenaikan tersebut dapat digambarkan melalui grafik statistika dari Ombudsman.

Gambar 1.1 Jumlah Laporan Keluhan Masyarakat Pertahun (2012-2017)



Sumber : (Ombudsman, 2018)

Melihat grafik diatas yang berisi tentang laporan pelayanan publik oleh masyarakat, grafik tersebut mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, dapat dibuktikan bahwa pelayanan publik yang dilakukan dinilai kurang memuaskan bagi masyarakat. Sehingga hal tersebut dapat menimbulkan citra yang kurang baik bagi kinerja pemerintah.

Selain hal-hal yang telah disebutkan diatas mengenai patologi birokrasi, didalam pemerintahan dikenal dengan istilah maladministrasi yang juga dapat dikatakan sebagai bagian dari patologi birokrasi. Hal tersebut didukung oleh pernyataan yang terdapat dalam (Wahyudi et al., 2015) menyatakan bahwa konsep maladministrasi birokrasi lahir pada akhir abad ke-19 sebagai istilah yang menunjukkan kegagalan birokrasi dalam mengurus urusan rakyat, kurang inisiatif dan kurang

sifat tanggungjawab dari pegawai pemerintah.

Dalam hal ini, maladministrasi birokrasi digambarkan sebagai sikap menyalahi undang-undang, korupsi, kejahatan, sifat kasar terhadap masyarakat, ketidakadilan, dan sikap tidak mampu bekerja. Berdasarkan pengertian dasar yang telah disebutkan diatas, maka dapat dikatakan bahwa maladministrasi dikaitkan dengan perilaku dalam pelayanan, khususnya yang dilakukan oleh pejabat publik. Kemudian menurut pendapat (Basuki, 2011) jika dikaitkan dengan norma hukum administrasi, maladministrasi termasuk kategori norma perilaku aparat dalam pelayanan publik. Dalam posisinya sebagai norma perilaku aparat, maka setiap tindakan maladministrasi mengandung resiko atau konsekuensi terhadap pertanggungjawaban pribadi (faute de personale), yang bersifat administratif, perdata, maupun pidana.

Berdasarkan keterangan yang berada pada Laporan Tahunan 2017 (Ombudsman, 2018) dinyatakan bahwa dugaan maladministrasi yang dilaporkan, diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk. Berdasarkan tabel dibawah ini, dugaan maladministrasi dengan prosentase tertinggi diduduki oleh dugaan Penundaan Berlarut.

Tabel 1.1 Dugaan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Indonesia Tahun 2017

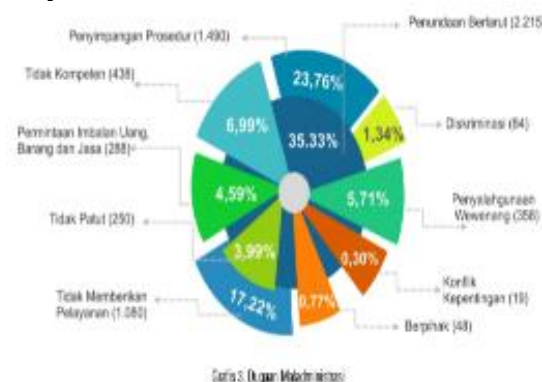
Substansi Maladministrasi	Jumlah Laporan	Prosentase
Penundaan Berlarut	2.351	28,4 %
Penyimpangan Prosedur	1.799	21,77 %
Tidak Memberikan Pelayanan	1.403	16,98 %
Tidak Kompeten	812	9,83 %

Penyalahgunaan Wewenang	680	8,23 %
Permintaan Imbalan, Uang/Jasa	617	7,47 %
Tidak Patut	403	4,88 %
Diskriminasi	122	1,48 %
Berpihak	44	0,53 %
Konflik Kepentingan	33	0,40 %
Jumlah	8.264	100 %

Sumber : (Ombudsman, 2018)

Kedudukan diatas, telah bertahan sampai pada Tahun 2018. Pernyataan tersebut didukung oleh grafik yang tercantum dalam Laporan Tahunan 2018 (Ombudsman Republik Indonesia, 2019) yang menyatakan bahwa dugaan maladministrasi penundaan berlarut masih menjadi kasus maladministrasi yang paling banyak dilaporkan di Indonesia.

Gambar 1.2 Dugaan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Indonesia Tahun 2018



Sumber : (Ombudsman Republik Indonesia, 2019)

Namun, dalam hal ini Ombudsman menganggap bahwa tingginya laporan yang ada, justru menunjukkan kecenderungan yang positif dimana masyarakat dikatakan sudah mulai menyadari transparansi dan kecepatan pelayanan publik sehingga ketika ada yang kurang memuaskan, mereka segera melapor.

Dalam upaya untuk melakukan pencegahan terhadap dugaan-dugaan

maladministrasi yang telah disebutkan diatas, maka diperlukan adanya pengawasan dan pembinaan. Menurut (Situmeang, 2018) Pengawasan internal dilakukan oleh atasan pelaksana pada unit pelayanan publik yang melakukan pemantauan atas kerja-kerja pelayanannya. Sementara pengawasan eksternal dilakukan oleh masyarakat luas, Dewan Perwakilan Rakyat dan Ombudsman Republik Indonesia. Dalam hal ini, sudah jelas peran Ombudsman dibutuhkan dalam menangani khususnya melakukan pengawasan, dan pencegahan terhadap dugaan-dugaan maladministrasi seperti yang telah disebutkan diatas. Mengingat bahwa terselesaikannya laporan pengaduan masyarakat tentang kasus maladministrasi pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan dan efektivitas keberadaan Ombudsman Republik Indonesia dalam memberikan layanan pengaduan atau keluhan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan penjelasan masalah diatas dalam pelaksanaan tugas, pokok, dan fungsi yang telah dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia, penulis tertarik untuk meneliti Peran Ombudsman RI dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia.

KAJIAN TEORI

A. Maladministrasi

1. Pengertian Maladministrasi

Secara etimologis menurut Philipus M. Hadjon yang dikutip oleh (Basuki, 2011) istilah mal-administratif berasal dari bahasa latin, yaitu mal yang berarti jelek, jahat, dan administrare artinya melayani. Dengan demikian mal-administratif mengandung arti pelayanan yang jelek atau buruk. Pernyataan dan definisi lain juga tercantum dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Pasal 1 butir 3 yang menjelaskan bahwa maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melanggar hukum, melampaui

wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil serta immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Pernyataan diatas selaras dengan pernyataan yang dikemukakan Filippo dalam (Irmandani, 2018) yaitu mal-administrasi adalah sebuah tindakan penyalahgunaan wewenang yang sering dilakukan oleh administrator publik dalam menjalankan tugasnya. Hal tersebut bisa berupa KKN dengan segala bentuknya. Ombudsman Republik Indonesia membuat kategori tindakan maladministrasi sebagai berikut; Tindakan yang dirasakan janggal (inappropriate), Tindakan yang menyimpang (deviate), Tindakan yang melanggar (irregular/illegitimate), Tindakan penyalahgunaan wewenang (abuse of power), Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu (undue delay), dan Tindakan yang tidak patut (inequity). Tindakan atau dugaan maladministrasi yang ada di Indonesia lebih terjadi pada lingkup pelayanan publik. Hal tersebut dikarenakan rendahnya kualitas pelayanan publik di beberapa daerah, sehingga dalam hal ini masyarakat merasa kurang puas dan melaporkannya kepada Ombudsman.

Dugaan-dugaan tersebut muncul dari tahun ketahun. Sebagai contoh dugaan maladministrasi yang terjadi di Papua dimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Papua dalam tahun 2018 menerima 136 Laporan. Berdasarkan laman artikel berita dari website resmi (Kirihio, 2018) dinyatakan bahwa jumlah laporan masyarakat ini, sebagian besar Pelapor berasal dari perorangan yaitu masyarakat yang menjadi korban langsung atas minimnya pelayanan yang diperoleh, berdasarkan bentuknya dominan Maladministrasi yang dilaporkan masyarakat

adalah penundaan berlarut (36%), bertindak tidak patut (17,6%), penyimpangan prosedur (14,7%), tidak memberikan pelayanan (12,5%) dan penyalahgunaan wewenang (6,6%).

Data terbaru mengenai laporan dugaan maladministrasi yang ada di Indonesia dapat dilihat melalui laman berita (Perkasa, 2020) yang menyatakan bahwa dari beberapa banyak laporan yang masuk yaitu 7.737 laporan dan 166 laporan inisiatif strategis, sektor agraria berada di peringkat pertama dengan total 15,83 persen. Sedangkan sektor ketenagakerjaan atau kepegawaian berada di urutan kedua dengan total laporan 13,71 persen. Disusul sektor pendidikan (12,04 persen) dan kepolisian (10,08 persen). Berdasarkan data diatas, nampak bahwa pelayanan publik belum berjalan secara maksimal, sehingga masih diperlukan sejumlah pembenahan terhadap unit-unit pelayanan publik.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam pemerintahan pasti tidak asing lagi dengan istilah pelayanan publik. Dalam perspektif masyarakat awam, konsep dari pelayanan publik sering hanya diartikan sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut Oxford (2000) yang dikutip oleh (Mashuri & Adam, 2019) Pelayanan Publik didefinisikan sebagai "*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*". Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat dinyatakan bahwa pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (public), dimana terdapat beberapa pengertian yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dinyatakan

bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kotler (2002:83) dalam jurnal (Putra, 2013) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Namun, jika ditelaah lebih lanjut, selama ini pelayanan publik telah menjadi ranah dimana negara diwakili oleh pemerintah berinteraksi langsung dengan pihak non pemerintah atau yang sering disebut dengan masyarakat. (Kosasih, 2016).

Menurut (Dwiyanto, 2017) pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat dari pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggaranya atau sumber pembiayaannya semata. Artinya, tidak semua pelayanan yang ada merupakan pelayanan publik. Sebuah pelayanan dapat dikatakan sebagai pelayanan publik karena telah memenuhi beberapa karakteristik dan sifat dari pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya.

C. Ombudsman

1. Hubungan Maladministrasi Pelayanan Publik dengan Ombudsman RI

Tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik, tentu memiliki dasar hukum yang cukup kuat yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, yang telah mengatur asas penyelenggaraan pelayanan publik serta hak dan kewajiban masyarakat atas pelayanan publik. Ombudsman RI sebagai pihak terpenting dalam hal ini

merupakan pendorong dan penggerak untuk melakukan upaya-upaya berupa tindakan serta memiliki kewenangan dalam melakukan pemeriksaan permasalahan tertentu.

Membahas mengenai pengertian dari Ombudsman, hal tersebut tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, dimana dalam undang-undang tersebut dikatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan 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.

Ombudsman sendiri, dibagi menjadi beberapa perwakilan yang mewakili ditiap kota atau daerahnya. Seperti Ombudsman Perwakilan Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, Sulawesi, Kalimantan Timur, Sumatera, dan lain sebagainya. Kemudian, dalam menjalankan tugasnya Ombudsman menjalankan beberapa asas-asas yang tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia asas-asas tersebut adalah kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan.

Hubungan keduanya dapat digambarkan ketika pelayanan publik tidak didapatkan oleh masyarakat sebagaimana mestinya, muncul laporan atau pengaduan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi yang dilaporkan ke Ombudsman, atau melaporkan ke atasan

penyelenggara layanan publik. Harapan sebagai Pelapor, tidak sekedar direspon atas laporan yang dilaporkan tetapi terdapat kepastian penyelesaian. Pengawasan yang efektif terhadap eksekutif (check and balance system) dan penegakan hukum juga menjadikan keadilan sebagai isu pokok.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia merupakan salah satu lembaga pengawas eksternal selain pengawasan dari masyarakat dan pengawasan DPR/DPRD yang berhak untuk melakukan pengawasan pelayanan publik.

2. Tugas Pokok Dan Fungsi Ombudsman RI

Tugas Pokok dan Fungsi merupakan sasaran utama dalam pelaksanaan pekerjaan yang diberikan atau dibebankan kepada suatu organisasi sebagai pelaksana. Tugas pokok dan fungsi merupakan hal yang wajib untuk dijalani dan dilaksanakan setiap harinya guna mencapai tujuan dari program-program kerja yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi berdasarkan visi dan misi. Dalam hal ini Ombudsman RI sebagai salah satu organisasi memiliki tugas pokok dan fungsi. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dijelaskan bahwa Ombudsman RI berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan 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.

Sedangkan apabila dilihat dari pelaksanaan tugas, Ombudsman RI memiliki tugas antara lain:

- a. Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan
- c. Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
- f. Membangun jaringan kerja;
- g. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan literature review. Sehingga data-data yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah deskriptif berupa kata-kata. Dalam buku (Kuswana, 2011) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, yaitu peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Kemudian, pendekatan literature review yaitu pendekatan penelitian yang dilakukan dengan mengidentifikasi, menilai, dan menginterpretasi seluruh temuan-temuan pada suatu topik penelitian dalam rangka menjawab pertanyaan dan rumusan masalah dari suatu penelitian (*research question*).

Penelitian Peran Ombudsman RI dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia, menggunakan sumber data yang diperoleh peneliti dari data sekunder. Peneliti mendapatkan data sekunder dari sumber-sumber terpercaya seperti, dokumen-dokumen negara, buku, jurnal, dan *literatur review* lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Ombudsman RI dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia

Berdasarkan pendahuluan teori tentang hubungan Ombudsman dan Maladministrasi serta mengacu pada tugas yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI dapat dikatakan bahwa Ombudsman RI tentunya memiliki keterkaitan erat dengan upaya pencegahan maladministrasi terutama dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam rangka memaksimalkan hal tersebut, telah dibuat Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan Peraturan tersebut, dinyatakan bahwa proses pencegahan dapat dilakukan melalui tiga tahap kegiatan yaitu Tahap Deteksi, Tahap Analisis, dan yang ketiga adalah Tahap Perlakuan Pelaksanaan Saran. Dalam melakukan kegiatan tersebut, Ombudsman Republik Indonesia dalam hal ini tetap melibatkan partisipasi dan peran aktif dari masyarakat. Berikut penjelasan ketiga tahap proses pencegahan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik.

a. Tahap Deteksi

Kegiatan Deteksi sendiri memiliki tujuan untuk mengetahui potensi Maladministrasi yang dilakukan pihak terkait, dan mengidentifikasi isu permasalahan untuk perbaikan. Tahapan Kegiatan Deteksi ini terdiri atas:

a) Inventarisasi yaitu merupakan kegiatan pengumpulan data

awal terkait permasalahan Pelayanan Publik. Ombudsman Republik Indonesia setelah menerima laporan pengaduan yang diberikan oleh masyarakat, selanjutnya melakukan pengumpulan berkas-berkas terkait laporan pengaduan berupa informasi baik secara lisan maupun secara tertulis. Dalam hal ini dilakukan proses koordinasi oleh pihak pelapor dan terlapor. Pengumpulan data secara konkrit perlu dilakukan agar dalam prosesnya tidak menimbulkan kesalahpahaman dengan permasalahan yang dilaporkan. Pada tahap ini, dilakukan pemetaan-pemetaan data atau informasi. Pemetaan data ini nantinya akan berkaitan dengan substansi permasalahan serta klasifikasi jenis maladministrasi.

b) Identifikasi yaitu merupakan kegiatan menelusuri dan menentukan permasalahan, pihak yang diduga terlibat, dan potensi Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam hal ini, Potensi Maladministrasi yang terjadi di Indonesia diuraikan dalam bentuk perbuatan dan kerugian yang ditimbulkan. Dalam proses identifikasi dilakukan penelusuran terkait permasalahan Maladministrasi. Penelusuran dalam proses identifikasi dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia yang digunakan sebagai bentuk peran, dimana hal tersebut dapat berguna sebagai alat untuk mengungkap faktor penyebab terjadinya Maladministrasi di Indonesia.

c) Pemutakhiran yaitu merupakan kegiatan mengetahui situasi atau perkembangan terkini dari suatu permasalahan yang akan dikaji. Dalam proses ini pengaduan yang di laporkan oleh pihak terkait ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia dengan melakukan telaah terhadap data-data dan informasi yang terkumpul pada tahap inventarisasi akan dibandingkan dengan isu-isu yang berkembang pada saat itu sebagai langkah dalam penyesuaian keadaan.

d) Penyusunan hasil Deteksi merupakan tahap akhir dalam pengumpulan hasil inventarisasi, identifikasi, dan pemutakhiran kemudian disusun dalam bentuk hasil Deteksi. Kasus Maladministrasi yang terjadi di Indonesia dan sudah dalam tahap pelaporan kepada Ombudsman Republik Indonesia, kemudian penyusunan hasil deteksi ini digunakan sebagai hasil untuk mengetahui isu permasalahan, pihak-pihak terkait yang terlibat dalam kasus Maladministrasi, dampak yang ditimbulkan serta menarik kesimpulan terhadap laporan yang diterima dari pihak pelapor kepada terlapor.

b. Tahap Analisis

Kegiatan Analisis sendiri memiliki tujuan untuk memastikan telah terjadi Maladministrasi, mengidentifikasi penyebab Maladministrasi, dan memperbaiki pelaksanaan dengan memberikan saran. Kegiatan Analisis meliputi

a) Kegiatan pengumpulan data secara langsung. Hal ini perlu dilakukan untuk mendapatkan informasi, dokumen, dan bukti mengenai permasalahan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terjadi di Indonesia. Kegiatan pengumpulan data secara langsung dibutuhkan atas dasar supaya informasi, dokumen serta bukti-bukti yang diperoleh merupakan hal yang asli dan tidak dipalsukan. Hal-hal tersebut dijadikan pedoman dalam langkah penyelesaian pengaduan kasus maladministrasi di Indonesia.

b) Penelaahan yaitu merupakan kegiatan mengkaji kesesuaian informasi dan dokumen yang diperoleh dari pelapor bahwa seluruh informasi dan data-data berdasarkan teori, referensi, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Perumusan saran yaitu merupakan kegiatan penyusunan hasil telaah yang telah dilakukan dan dilaksanakan oleh penyelenggara berupa

saran perbaikan atas pelaporan kasus maladministrasi yang terjadi di Indonesia.

c. Tahap Perlakuan Pelaksanaan Saran

Kegiatan Perlakuan Pelaksanaan Saran sendiri memiliki tujuan untuk memastikan saran dilaksanakan oleh instansi penyelenggara, terselenggaranya pendampingan pelaksanaan saran, dan memastikan adanya perubahan kebijakan. Kegiatan Perlakuan Pelaksanaan Saran oleh Ombudsman Republik Indonesia dapat dilakukan dengan 3 (tiga) bentuk yaitu:

a) Monitoring atas pelaksanaan saran yang merupakan kegiatan pemantauan terhadap pelaksanaan hasil Analisis. Monitoring nantinya akan menghasilkan temuan-temuan lapangan yang telah dilaksanakan melalui survei yang sudah berhasil dilaksanakan dalam beberapa waktu sesuai yang ditetapkan.

b) Publikasi saran nantinya dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti konferensi pers, rilis media massa, unggahan media sosial milik Ombudsman, dan lainnya dimana menanggapi hasil dari pelaporan kasus Maladministrasi yang terjadi di Indonesia.

c) Pendampingan. Kegiatan ini dilakukan dengan menciptakan komunikasi antar narahubung, korespondensi, atau pertemuan publik. Kemudian, untuk Pendampingan sendiri perlu memperhatikan target capaian yang telah ditetapkan agar sesuai dengan yang diinginkan, periode kegiatan, anggaran, dan batas akhir tahun anggaran berjalan.

Faktor Penghambat Peran Ombudsman RI dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia

Dalam implementasinya, pencegahan maladministrasi guna mencapai pelayanan publik yang bersih tentunya tidak bisa didapatkan dan dilakukan dengan mudah. Dari proses yang tidak instan tersebut membuat pelaksanaan peran Ombudsman

RI dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik di Indonesia terdapat beberapa hambatan yang dihadapi. Hambatan yang dihadapi antara lain sebagai berikut:

1. Dalam implementasinya, Ombudsman RI kurang mendapat eksistensi serta antusiasme dalam lingkungan masyarakat. Hal tersebut berdampak pada kurangnya peran aktif masyarakat dan kurangnya kepekaan terhadap permasalahan publik yang ada.

2. Kurangnya pemahaman penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengakibatkan dampak dari ketidaktertiban pelaksanaan pelayanan publik yaitu maladministrasi itu sendiri.

3. Sumberdaya manusia merupakan faktor penting untuk dapat memaksimalkan fungsi Ketersediaan Sumber Daya Manusia juga mempengaruhi tingkat kinerja Ombudsman RI dalam pelaksanaan tugasnya untuk menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi pelayanan publik dituntut untuk diimplementasikan secara efektif dan efisien mengingat luasnya lingkup kerja yang dimiliki oleh Ombudsman RI.

4. Kurang pahamnya pelapor terhadap hak dan kewajiban Ombudsman Republik Indonesia dalam menyelesaikan laporan masyarakat. Upaya sosialisasi yang dilakukan masih dirasa kurang efektif untuk mensosialisasikan keberadaan Ombudsman RI kepada masyarakat dan instansi pemerintahan di daerah.

Upaya Ombudsman RI dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia

Dalam pencegahan kasus atau praktek maladministrasi pelayanan publik di Indonesia, Ombudsman RI memiliki upaya-upaya tersendiri dalam hal tersebut. Upaya yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI meliputi hal dalam sisi

penguatan kelembagaan, sosialisasi, melakukan tindak lanjut terhadap laporan, melakukan kerjasama, mengadakan forum internasional serta penelitian.

Ombudsman RI dalam hal ini telah membentuk perwakilan di setiap provinsi yang ada di seluruh Indonesia yang didukung oleh sumber daya manusia yang memadai di setiap perwakilannya. Upaya-upaya yang baik itu telah dilakukan atau akan dilakukan oleh Ombudsman RI tertuang dalam Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2015-2019.

Dalam menindak lanjuti laporan masyarakat kepada Ombudsman RI tentang dugaan maladministrasi yang terjadi, upaya-upaya yang dilakukan selanjutnya ialah dengan membuat dan melaksanakan program kerja yang dilakukan yaitu penyebaran informasi mengenai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran dalam penyebaran informasi tersebut yaitu masyarakat luas sebagai pengguna pelayanan publik.

Upaya lain yang dilakukan melalui program kerja oleh Ombudsman RI antara lain sosialisasi, klinik pengaduan, menyelenggarakan diskusi, seminar, talkshow, dialog interaktif dan kuliah umum. Oleh karena itu, upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik di Indonesia, Ombudsman RI harus memiliki tujuan dan sasaran yang tepat. Hal tersebut dapat dilihat melalui:

1. Ombudsman RI melakukan tinjauan dan observasi secara langsung mengenai kepatuhan implementasi pelayanan publik untuk mencegah terjadinya maladministrasi baik pada tingkat pusat dan daerah.
2. Partisipasi masyarakat sebagai pengawasan dalam penyelenggaraan

pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dinilai melalui bentuk saran, pengaduan atau monitoring. Penerapan program ASIK (Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan) untuk meningkatkan partisipasi publik dan aparaturnya sebagai pengukur tingkat kepatuhan standar pelayanan publik demi mendorong kualitas pelayanan publik secara user friendly melalui *smartphone*.

Selain itu, upaya pencegahan lainnya yang ditempuh oleh Ombudsman RI ialah dengan melakukan penilaian kepatuhan Pemerintah Daerah / Lembaga terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penilaian kepatuhan tersebut, juga merupakan target RPJMN yang secara rutin telah dilakukan setiap tahunnya. Ombudsman RI terus mendorong agar setiap perwakilan dalam hal ini Pemerintah Daerah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan memenuhi standar pelayanan publik dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai pencegahan maladministrasi.

Lambat laun upaya-upaya tersebut membuahkan hasil sehingga angka dugaan maladministrasi dapat dikatakan mengalami penurunan. Hal tersebut dibuktikan dengan berbagai penurunan pengaduan atau laporan kepada Ombudsman terkait dugaan maladministrasi. Salah satu contoh dapat dilihat melalui laman berita (Tim Acehkini & Warsidi, 2020) yang menyatakan bahwa dibandingkan tahun 2018 lalu, jumlah pengaduan masyarakat yang disampaikan ke Ombudsman Aceh mengalami penurunan dari 135 pengaduan menjadi 128. Kemudian hal tersebut juga terjadi pada Daerah Isimewa Yogyakarta, dimana DIY merupakan daerah dengan predikat provinsi pelayanan administrasi publik terbaik selama 2019.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil serta pembahasan diatas peran, upaya-upaya dan strategi yang secara khusus, telah diatur dan tertuang dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan tersebut dijelaskan bahwa Tata Cara Pencegahan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dapat dilakukan melalui 3 (tiga) tahap. Dalam menunjang ketiga tahap diatas, Ombudsman juga merancang beberapa strategi berupa upaya-upaya program kerja yang baik untuk dilakukan dalam mencegah Maladministrasi Pelayanan Publik dan hal tersebut telah tertuang dalam Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2015-2019. Ombudsman RI sangat berperan dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik di Indonesia. Serta memiliki pengaruh baik, sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, A. (2011). Pertanggungjawaban Pidana Pejabat Atas Tindakan Mal-Administrasi Dalam Penerbitan Izin Di Bidang Lingkungan. *Perspektif*, 16(4), 252.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* (2nd ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Irmandani, D. (2018). Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(3), 1-11.
- Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2015-2019.*
- Kirihio, M. P. (2018, December 21). Catatan Maladministrasi Pelayanan Publik Ombudsman Provinsi Papua Tahun 2018. *Artikel Ombudsman Republik Indonesia*, p. 1.
- Kosasih, A. (2016). Analisa Kritis Gugatan Voluntair Terhadap Praktik Maladministrasi Di Bidang Pelayanan Publik. *Mizani*, 26(1), 111-120.
- Kuswana, D. (2011). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mashuri, M. A., & Adam, S. (2019). Motif Pengembangan Kemandirian Generasi Milenial Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 150-159.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2018). *Laporan Tahunan 2017 Ombudsman RI* (1st ed.). Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2019). *Laporan Tahunan 2018 Ombudsman RI* (1st ed.). Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Perkasa, S. (2020, March 5). Ombudsman-Media Group Bahas Maladministrasi Pelayanan Publik. *Medcom.Id*, p. 1.
- Putra, I. P. (2013). The Role Of Ombudsman In East Java's Province Delegations Of Indonesian Republic In Solving Of The Report Of Maladministration In Public Service Management (Study's Cases of 2013th Registration of New Student in Surabaya's City). *Jurnal Publika*, 2(3), 1-19.
- Situmeang, F. N. (2018). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Hukum Administrasi Negara*, 5(2), 1-10.
- Tim Acehkini, & Warsidi, A. (2020, January 7). Ombudsman Aceh :Tahun 2019 Pengaduan Masyarakat Menurun. *Acehkini*, p. 1.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. , (2009).*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.*
- Wahyudi, R., Abdul Malek, J., & Aziz, A. (2015). Perilaku Maladministrasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau : Faktor Penyebab dan Solusinya. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 55-70.