

# Upaya Pencegahan Maladministrasi Oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia

**Nurlita Purnama**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

**Annisa Miskiyah**

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

**Muhammad Khoirul Anwar**

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Alamat: Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kota Tangerang Selatan, Banten, 15419

Email : [Nurlitapurnama97@gmail.com](mailto:Nurlitapurnama97@gmail.com)

## **Abstract.**

*The research discusses the Role of Maladministration Prevention by the Ombudsman of the Republic of Indonesia in Improving the Quality of Public Services in Indonesia. This research is based on the many problems of maladministration that occur in Indonesia, for this reason, supervision is needed by the Ombudsman as an external supervisory institution. Oversight by the Ombudsman over the running of government is a guarantee that the state does not lead to an unlimited dictatorship, which is contrary to the characteristics of a rule of law state. This research uses descriptive qualitative research methods with data collection techniques through observation techniques and literature studies. The results show that efforts to prevent maladministration of public services have been carried out by the Ombudsman of the Republic of Indonesia by carrying out various activities to prevent maladministration since the establishment of the Ombudsman. Various efforts in the form of activities have been carried out so that maladministration of public services in Indonesia can be prevented from recurring. There are several activities carried out every year as a form of efforts to prevent maladministration of public services that have been carried out by the Ombudsman. However, the Ombudsman also has obstacles in carrying out his duties and powers as a supervisory institution for the implementation of public services, including a lack of human resources, many people still think that reporting to the Ombudsman will definitely have the same results, there are some people who do not know and feel foreign to the term Ombudsman, the related party (reported) did not follow the Ombudsman's suggestion to make improvements.*

**Keywords:** Role, Ombudsman, Public Service

## **Abstrak.**

Penelitian membahas tentang Peran Pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Penelitian ini didasarkan pada banyaknya permasalahan maladministrasi yang terjadi di Indonesia untuk itu diperlukan pengawasan oleh Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap jalannya pemerintahan merupakan jaminan agar keadaan negara tidak menjurus ke arah diktator tanpa batas, yang bertentangan dengan ciri negara hukum. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui teknik observasi dan studi literatur. Hasil menunjukkan bahwa upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik yang telah

dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia dengan melakukan berbagai kegiatan pencegahan maladministrasi sejak berdirinya Ombudsman. Berbagai upaya berbentuk kegiatan-kegiatan telah dilakukan agar maladministrasi pelayanan publik di Indonesia dapat dicegah agar tidak terjadi berulang. Terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan setiap tahunnya sebagai bentuk upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Ombudsman. Meski demikian Ombudsman pun memiliki kendala dalam menjalankan tugas dan kewenangannya sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain kekurangan sumber daya manusia, masih banyak masyarakat beranggapan melapor ke Ombudsman pasti hasilnya akan sama saja, terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui dan merasa asing dengan istilah Ombudsman, pihak terkait (terlapor) tidak melakukan saran dari Ombudsman untuk melakukan perbaikan.

**Kata kunci:** Peran, Ombudsman, Pelayanan Publik

## **LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan yang mendasar bagi seluruh masyarakat. Namun di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik masih ditemukan pada kondisi dan fakta yang belum sesuai dengan kebutuhan serta perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal ini dapat disebabkan oleh ketidaksiapan aparatur pemerintah didalam menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta rendahnya kesadaran hukum pejabat publik, serta dampak dari berbagai masalah pembangunan yang kompleks. (Anggraeni 2018)

Praktik dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terjadinya maladministrasi dalam penyediaan pelayanan publik. Praktik pelanggaran seperti ini akan berdampak pada pengguna jasa lainnya yang kemudian juga berdampak pada kualitas pelayanan secara umum. Berbagai macam tuntutan dari masyarakat terhadap perubahan pelayanan publik yang baik dengan memaksa pemerintah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang ada. Hal ini karena masyarakat merasa kecewa akibat kurang maksimalnya pelayanan publik yang diterima tidak sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Perilaku yang tidak wajar, kurang peduli dan tidak sopan terhadap permasalahan yang sedang dialami oleh seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan termasuk penggunaan kekuasaan semena-mena atau kekuasaan yang digunakan secara tidak wajar, intimidatif, diskriminatif, tidak adil dan tidak patut dan tidak sesuai dengan Undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik maka hal tersebut dapat dikatakan maladministrasi. (Putri and Adnan 2020)

Setiap kekuasaan sekecil apapun jika disalahgunakan untuk memasuki semua sektor kehidupan masyarakat, maka akan menimbulkan kerugian bagi masyarakat itu sendiri,

menyikapi persoalan tersebut perlu diadakan pengawasan terhadap jalannya pemerintahan, yang merupakan jaminan agar keadaan negara tidak menjurus ke arah diktator tanpa batas, yang bertentangan dengan ciri negara hukum. Maladministrasi yang terjadi dapat dikatakan bahwa sebagai pintu masuk terjadinya korupsi, karena korupsi berawal dari maladministrasi yang buruk di lingkungan instansi pemerintah. (Putri and Adnan 2020)

Maka dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik yang baik akan mendorong terwujudnya *Good Governance*. Ombudsman Republik Indonesia hadir untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayan publik. Ombudsman Republik Indonesia bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman Republik Indonesia, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, dan melakukan koordinasi, kerja sama serta pengembangan jaringan kerja dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya. Ombudsman Republik Indonesia berperan dalam mencegah terjadinya maladministrasi oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik sehingga perbaikan standar pelayanan publik yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dapat segera terwujud. Standar pelayanan publik yang prima mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik, reformasi birokrasi dan pemerintah yang bersih. (Mulyadi 2017)

Keberadaan organisasi Ombudsman Republik Indonesia tidak lepas dari keinginan untuk mengoptimalkan pengawasan terhadap pelayanan publik yang mengakomodasi partisipasi masyarakat. Ombudsman sebagai salah satu lembaga pengawasan diharapkan dapat membuat sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pemerintah standar yang dijadikan ukuran mengacu pada konsep *Good Governance*, yakni sejauh mana penyelenggaraan pemerintah secara efisien dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat mencapai sasaran yang telah digariskan oleh peraturan perundang-undangan dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat menuju *welfare society*. (Br Sebayang and Hartati 2021)

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia hadir karena didasari pada lemahnya pengawasan sejumlah lembaga pengawas terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan lembaga pengawas seperti Inspektorat Jendral dan Badan Pengawas Daerah tidak optimal untuk mengurangi penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena posisinya yang secara struktural cenderung tidak independen dan tidak mengakomodasi partisipasi masyarakat. Oleh karena itu dibentuk institusi Ombudsman yang diawali dengan dibentuk Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan keputusan

Presiden Nomor 44 Tahun 2000, yang digantikan oleh Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008 dan berfokus pada pengawasan pelayanan publik dan menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik sehingga diharapkan program-program yang telah dibuat dapat mencegah terjadinya maladministrasi.

Pada dasarnya mekanisme pengawasan Ombudsman diawali dengan adanya laporan, untuk selanjutnya ditindaklanjuti oleh Ombudsman. Dalam memeriksa Laporan tersebut Ombudsman tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar penyelenggara Negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan menggunakan pendekatan ini berarti tidak semua laporan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi. Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan keterbukaan, dan kerahasiaan. Demi terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik, Ombudsman Republik Indonesia menganjurkan dan membantu masyarakat memanfaatkan pelayanan publik secara optimal untuk penyelesaian persoalan yang dialami oleh masyarakat. (Br Sebayang and Hartati 2021)

Tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif agar maladministrasi tidak terjadi atau berulang terjadi. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 ditetapkan untuk memudahkan dalam mengukur penilaian terhadap kegiatan pencegahan maladministrasi mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pasca pelaksanaan termasuk dalam hal penentuan tema, metode penelitian, hingga pelaksanaan monitoring atas saran Ombudsman.

Dalam rangka mengoptimalkan pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman, telah ditetapkan Peraturan Ombudsman Nomor 43 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia. Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi (KU MPM) merupakan salah satu keasistenan yang terdapat di Ombudsman sebagai unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ombudsman melalui Anggota Ombudsman. Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, perlakuan pelaksanaan saran, dan manajemen pengetahuan layanan publik dalam rangka pencegahan maladministrasi.

Pencegahan Maladministrasi adalah proses, cara, atau tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif melalui Deteksi, Analisis dan Perlakuan Pelaksanaan Saran agar maladministrasi tidak terjadi atau berulang. Kegiatan Pencegahan Maladministrasi ini seperti Survei Kepatuhan Pemerintah dan Daerah terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Saran Perbaikan Kebijakan, Survei Indeks Persepsi Maladministrasi, Opini Pengawasan pelayanan publik. (Ombudsman RI 2021)

Maka pengawasan terhadap pemerintah sebagai upaya pencegahan maladministrasi merupakan hal yang sangat penting. Hal ini didasarkan pada pemahaman bahwa dalam negara hukum dan demokrasi yang menunjukkan bahwa keberadaan pengawasan merupakan upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum, keadilan dan perlindungan hukum sebagaimana tujuan hukum itu sendiri serta untuk mewujudkan demokratisasi dimana masyarakat diperlakukan sama dan tidak ada diskriminasi dalam hal mendapatkan pelayanan publik. Pengawasan merupakan bagian terpenting dalam proses manajemen guna mengendalikan suatu kegiatan agar berjalan dengan baik sesuai dengan rencana yang telah disusun. Dalam pelaksanaan pemerintahan sebagai suatu proses manajemen, pengawasan dimaksudkan agar tujuan dari pelaksanaan pemerintahan dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan.

Dalam hal ini peran lembaga Ombudsman di tanah air menjadi sangat penting dan strategis untuk mengawal penyalahgunaan praktik pelayanan publik di masyarakat. Tugas dan tanggung jawab sebagai lembaga pusat yang di tugaskan di daerah seluruh Indonesia sudah tentu dibutuhkan keterbukaan data serta informasi dari semua kalangan yang memiliki visi kebersamaan untuk mendorong sehingga pelayanan di lembaga pemerintahan dapat menunjukkan kinerja yang baik serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Laporan dari semua pihak baik itu perorangan, lembaga maupun kelompok menjadi sangat penting untuk mendapat sumber informasi yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum sesuai dengan UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI. (Suleman and Wance 2020)

Meski demikian Ombudsman pun memiliki tantangan dalam merubah kebijakan pelayanan publik ke arah yang lebih baik. Dengan adanya wabah pandemi yang terjadi sehingga proses pelayanan publik dilakukan secara jarak jauh. Terlepas dari hal tersebut, Ombudsman merespon dengan perubahan pola kerja dengan memanfaatkan teknologi agar layanan masyarakat dapat terlayani dengan baik. Seperti halnya adaptasi yang dilakukan pada penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dengan mengurangi tatap muka, transformasi teknologi dalam pengambilan data survei kepatuhan, serta platform berbasis

digital lainnya untuk pengoptimalan layanan. Strategi kedepan, pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia tentunya mendorong kepatuhan kepada penyelenggara pelayanan publik. Fokus utama yaitu memperbaiki tatanan kebijakan pelayanan publik, penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, melakukan *monitoring* terhadap saran perbaikan kebijakan, dan meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik. Melalui momentum tingkat pemulihan ekonomi yang baik dan Indonesia menuju endemi, Ombudsman Republik Indonesia berharap penguatan pengawasan pelayanan publik dapat mewujudkan pelayanan publik yang inklusif bagi masyarakat. (Ombudsman RI 2021)

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dalam penelitian ini akan membahas mengenai “Upaya Pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia”.

## **KAJIAN TEORITIS**

Istilah peran menurut Riyadi didefinisikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dijalankan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran, pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya. Peran juga dimaknai sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma-norma, harapan, tabu, tanggung jawab dan lainnya) yang didalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengorganisasi. Peran merupakan seperangkat perilaku dengan kelompok, baik kecil maupun besar, yang seluruhnya menjalankan berbagai peran”. Menurut Siagian pengawasan merupakan sistem pemantauan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan organisasi dengan maksud agar setiap kegiatan yang dicapai berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Ombudsman dalam melaksanakan tugas memeriksa laporan, wajib berpegang pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya, wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan tidak mempersulit pelapor. Ombudsman dalam memeriksa laporan dengan demikian tidak hanya mengedepankan kewenangan yang bersifat memaksa, seperti pemanggilan, tetapi Ombudsman diharuskan untuk mengedepankan pendekatan secara persuasif kepada para pihak baik pelapor maupun terlapor agar penyelenggara negara dan pemerintahan memiliki pemahaman sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Menurut Denzin dan Lincoln dalam (Moloeng 2016), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai macam metode yang ada. Metode deskriptif yaitu metode dengan menggambarkan proses alami atau konteks yang natural dari waktu ke waktu tanpa rekayasa, selain itu lebih menekankan pada hasil catatan dengan kalimat rinci dan lengkap mengenai situasi yang sebenarnya untuk mendukung penyajian data.

Metode deskriptif ini digunakan untuk mempermudah menggambarkan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan Upaya Pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik observasi dan studi literatur yang bertujuan untuk menggambarkan hasil analisis mengenai seberapa besar upaya lembaga Ombudsman dalam mewujudkan perbaikan pelayanan publik.

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala/fenomena/objek yang akan diteliti. Observasi adalah kegiatan berupa peninjauan dengan melakukan pengamatan secara langsung mengenai objek yang akan diteliti. Menurut Strauss & Corbin, literatur adalah sumber kepekaan teoretik yang penting untuk peneliti yang meliputi bacaan tentang teori, penelitian, dengan beragam jenis dokumen seperti buku, jurnal, dan sebagainya. Dengan begitu, peneliti memiliki banyak informasi mengenai latar belakang dari fenomena yang diteliti. Studi literatur digunakan untuk memperkuat pembahasan yang ada dalam penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembentukan lembaga Ombudsman dilatarbelakangi dengan alasan bahwa fungsi dan tugas penyelenggara negara pada hakikatnya adalah mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat dan masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dan adil oleh penyelenggara negara. Lembaga pengawasan Ombudsman sebagai suatu lembaga pengawas eksternal dan mandiri yang pada awalnya dibentuk melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional kemudian baru pada tahun 2008 dikuatkan landasan hukumnya dengan diundangkannya Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman mempunyai fungsi 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 (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) 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.

Lebih lanjut bahwa dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga telah mengatur mengenai eksistensi Ombudsman sebagai lembaga yang menjalankan fungsi pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah. Hal ini sebagaimana terdapat dalam Pasal 351 yang mengatur bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pemerintah Daerah, Ombudsman, dan/atau DPRD. Pengaduan tersebut dilakukan terhadap penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik dan pelaksana yang memberi pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik. Kepala daerah wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat dan apabila tidak dilaksanakan, maka akan diberikan sanksi berupa pembinaan khusus pendalaman bidang pemerintahan yang dilaksanakan oleh Kementerian serta tugas dan kewenangannya dilaksanakan oleh wakil kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk.

Pada sistem pengawasan Ombudsman, partisipasi masyarakat merupakan prasyarat penting dalam mendukung kerja Ombudsman untuk mencapai tujuannya mewujudkan *Good Governance* sehingga tugas utama Ombudsman di Indonesia adalah mengawasi jalannya penyelenggaraan Negara dan pemerintahan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat sebagai jalan menuju *Good Governance* dengan secara pasif (menerima laporan masyarakat), dan secara aktif (melakukan investigasi atas prakarsa sendiri) dengan berusaha mengupayakan partisipasi masyarakat dengan menciptakan keadaan yang kondusif bagi terwujudnya birokrasi sederhana yang bersih, pelayanan umum yang baik, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan profesional termasuk proses peradilan (persidangan) yang independen dan fair sehingga dapat menjamin tidak akan ada keberpihakan serta dengan mediasi.

Maka sudah terlihat jelas bahwa Ombudsman Republik Indonesia memiliki kekuatan yang juga sama dengan lembaga-lembaga pengawas independen lainnya, seperti Komisi Pemberantasan Korupsi, hingga Otoritas Jasa Keuangan. Jika Ombudsman Republik

Indonesia menemukan permasalahan dalam bidang maladministrasi yang didalangi oleh pemerintahan, Ombudsman Republik Indonesia dapat dengan segera turun ke lapangan untuk melaksanakan sidak terhadap tempat-tempat yang disinyalir mengalami maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia tidak membutuhkan surat perintah khusus dalam hal melakukan sidak, dan juga hal ini berperan ketika Ombudsman Republik Indonesia ingin memintai keterangan terhadap para saksi, terlapor, dan juga pihak terkait.

Ketika sedang menyelesaikan kasus yang berkaitan dengan maladministrasi, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008, Ombudsman memiliki hak untuk memanggil saksi, terlapor, dan juga pihak terkait. Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani kasus menjadi semakin kuat, karena ketika pemanggilan telah dilakukan, namun saksi hingga pihak terkait tidak kunjung datang, maka Ombudsman Republik Indonesia memiliki wewenang untuk menjemput pihak-pihak secara paksa dengan tentunya melewati Kepolisian Republik Indonesia.

Pemanggilan-pemanggilan terhadap saksi, terlapor, dan juga pihak terkait, bukanlah sebagai ajang untuk mengadili, melainkan merupakan cara Ombudsman untuk menyelesaikan masalah secara mediasi. Pertemuan dilakukan antar para pihak tidak hanya sekali dua kali saja, tetapi hingga berkali-kali, sampai para anggota, dan asisten Ombudsman dapat menyimpulkan permasalahan yang terjadi. Biasanya Ombudsman Republik Indonesia akan mengatur pertemuan bersama para saksi hingga pihak terkait di dalam satu ruangan, sehingga diharapkan dengan adanya pertemuan ini, masalah maladministrasi yang terjadi dapat dikerucutkan, dan ditemukan akarnya.

Sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, ketika Ombudsman Republik Indonesia telah menemukan maladministrasi di dalam pelayanan hingga kebijakan publik, maka Ombudsman Republik Indonesia harus mengumumkan hasilnya kepada masyarakat luas, dan pihak terlapor harus menjalankan rekomendasi daripada apa yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia, yang biasanya berupa teguran untuk memperbaiki hal yang kurang dalam pelayanan publik, dan juga kebijakan publik. Langkah Ombudsman dapat lebih berani kembali, ketika saran-saran yang diberikan tidak dijalankan oleh pihak terlapor. Ketika dalam jangka waktu 60 hari sesudah rekomendasi Ombudsman dikeluarkan, namun tidak ada perubahan dalam pelayanan daripada sang terlapor, maka Ombudsman memiliki hak untuk melaporkan sang terlapor kepada Dewan Perwakilan Rakyat, untuk nantinya diteruskan kepada kementerian terkait.

Perlindungan terhadap pelapor juga kerap dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia dengan harapan agar sang pelapor tidak mendapatkan ancaman dari luar. Laporan-laporan yang masuk ke dalam Ombudsman Republik Indonesia memiliki beberapa etika, dan juga aturan-aturan, yaitu:

- a. Laporan tidak diizinkan untuk keluar, dan diumumkan kepada khalayak luas dari Ombudsman Republik Indonesia sebelum adanya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).
- b. Penyimpanan laporan berada dalam ruangan khusus yang tidak sembarangan orang bisa memasukinya, dan hanya orang. (Ruangan Arsip).
- c. Anggota Ombudsman Republik Indonesia, hingga para Asisten Ombudsman Republik Indonesia memegang teguh asas kerahasiaan, yang dimana asas kerahasiaan tersebut tidak berpengaruh, dan akan berlanjut dengan jabatan maupun posisinya ketika telah keluar dari Ombudsman Republik Indonesia.

#### **UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan beberapa kegiatan pencegahan maladministrasi selama tahun 2022 sebagai berikut:

- a. Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik
- b. Pendampingan kepada Lembaga dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik
- c. Pendampingan kepada Pemerintah Daerah dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik
- d. Pendampingan kepada Lembaga yang menyelenggarakan pelayanan bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T)
- e. Survei Indeks Persepsi Maladministrasi
- f. Opini Pengawasan Pelayanan Publik
- g. Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar
- h. Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat
- i. Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan.

Pada kegiatan pencegahan maladministrasi di Indonesia tentu memerlukan dukungan melalui koordinasi lintas sektoral dengan pemerintah pusat, pemerintah daerah dan seluruh lapisan masyarakat agar dapat berjalan efektif. Kegiatan tersebut merupakan bagian dari

proses penegakan untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan publik yang memadai dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan. Hal ini juga merupakan bagian dari kontrol dan pengawasan Ombudsman agar dapat menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara serta mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan. (RI 2019)

Selain itu, output dari kegiatan pencegahan dapat diukur yakni, dengan adanya Saran Perbaikan yang diproduksi melalui serangkaian tahapan dengan pendekatan sistemik mulai dari mendeteksi potensi maladministrasi, menganalisa penyebab maladministrasi tersebut hingga melakukan monitoring dan pendampingan agar Saran dimaksud dapat dilaksanakan/diimplementasikan oleh Instansi Penyelenggara terkait. Pendekatan sistemik ini dilakukan dengan pemetaan berbagai data yang tidak hanya bersumber dari data laporan/pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman, tetapi juga melalui pemetaan dari regulasi terkait, *trending issues* di media, informasi dari pemangku kepentingan, serta literatur akademik. Sehingga dasar dan analisa terkait identifikasi potensi maupun penyebab maladministrasi dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah kepada para pihak terkait. Di satu sisi, dengan adanya kredibilitas tersebut, Saran dimaksud dapat menjadi bahan bagi pemberitaan media/wartawan, bahan literasi atau referensi bagi dunia akademik/riset, dan juga sebagai salah satu dasar pertimbangan bagi instansi pemerintah terkait untuk melaksanakan pembenahan/perbaikan di internalnya. (SANJAYA 2017)

Sebagai lembaga negara yang bersifat independen dan tidak tergantung dengan lembaga lain tidak dapat dipungkiri bahwa dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Ombudsman memiliki kendala-kendala dalam menjalankan tugas dan kewenangannya sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain:

- a. Kekurangan sumber daya manusia
- b. Masih banyak masyarakat beranggapan melapor ke Ombudsman pasti hasilnya akan sama saja dan karna pemikiran tersebut masyarakat merasa takut dan malas untuk melapor ke Ombudsman terkait adanya dugaan maldministrasi.
- c. Terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui dan merasa asing dengan istilah Ombudsman, kemungkinan karena minimnya sosialisasi, padahal Ombudsman Republik Indonesia terus menerus melakukan sosialisasi agar masyarakat paham tentang Ombudsman.

- d. Terkadang pihak terkait (terlapor) tidak melakukan apa yang menurut Ombudsman harus diperbaiki. Dan juga kurang kooperatifnya instansi-instansi terlapor dalam memberikan klarifikasi sehingga penyelesaian laporan dari masyarakat agak sedikit lamban.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia dengan melakukan berbagai kegiatan Pencegahan Maladministrasi sejak berdirinya Ombudsman. Berbagai upaya berbentuk kegiatan-kegiatan telah dilakukan agar maladministrasi pelayanan publik di Indonesia dapat dicegah agar tidak terjadi berulang. Terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan setiap tahunnya sebagai bentuk upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Ombudsman. Salah satu tujuan dari kegiatan pencegahan Ombudsman yaitu, kegiatan ini diharapkan dapat mendorong penyelenggara pelayanan publik diseluruh Indonesia termasuk daerah 3T dan memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan bagi kelompok marjinal dan masyarakat di daerah 3T. Sehingga mereka dapat hidup setara dan tidak berada di bawah garis marjin standar pelayanan.

Terkait kendala yang dihadapi Ombudsman dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik, maka perlu menambah sumber daya manusia yang ada pada Ombudsman Republik Indonesia, agar pekerjaan dapat lebih terorganisir dengan baik, kemudian agar dapat lebih maksimal kinerjanya dalam menjawab tuntutan masyarakat terhadap pencegahan maladministrasi dan pelayanan publik yang baik. Ombudsman Republik Indonesia sebaiknya dapat lebih aktif dalam hal mensosialisasikan tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, agar masyarakat yang merasa menerima praktik maladministrasi tahu untuk melapor kemana.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta.
4. Dosen Pembimbing Lapangan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta.

## **DAFTAR REFERENSI**

### **Artikel Jurnal**

- Anggraeni, Nina. 2018. "Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Analisis Putusan Rekomendasi ORI Dan Efektivitas Rekomendasi ORI)." *Thesis*: 1–13. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/68325>.
- Br Sebayang, Regina Angelita, and Hartati Hartati. 2021. "Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia." *Mendapo: Journal of Administrative Law* 2(2): 63–75.
- Mulyadi, Imam Rifai. 2017. "Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang)." : 126.
- Putri, Felicya Astwilanda, and M. Fachri Adnan. 2020. "Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat." *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 2(1): 33–41.
- SANJAYA, WAWAN. 2017. "Jurnal de Jure." *Jurnal de jure* 9(2): 114–29. <https://m.tempo.co/read/news/2015/01/13/0786345>.
- Suleman, Sukur, and Marno Wance. 2020. "Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik Di Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara." *Aristo* 8(2): 343–68.

### **Buku Teks**

- Moloeng. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sururama R, Rizki Amalia. Pengawasan Pemerintahan. (Bandung : Cendekia Press, 2020).

### **Laporan Instansi/Lembaga/Organisasi/Perusahaan**

- Ombudsman RI. 2021. "Laporan Tahunan Ombudsman RI 2021." : 1–59. [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id).
- RI, MENTERI KESEHATAN. 2019. "No TitleEAENH." *Ayan* 8(5): 55.