

UPAYA OMBUDSMAN PADANG DALAM MENGIMPLEMENTASIKAN PELAYANAN PUBLIK YANG BEBAS DARI MALADMINISTRASI

Alfado Genta Rahmadhan¹, Rival Muhamadani², Rizki Syafril³

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

alfadogenta@gmail.com¹, rivalmuhamadani@gmail.com², rizkisyafri@fis.unp.ac.id³

Informasi Artikel	Abstract
Vol: 1, No: 6 Juni 2024 Halaman : 142-145	<i>This research aims to examine the efforts made by the Padang Ombudsman in implementing public services that are free from maladministration. The Ombudsman, as an institution tasked with supervising public services, plays a crucial role in ensuring transparency and accountability in the delivery of services to the public. The research methods used include literature studies, in-depth interviews with Ombudsman officials, as well as data analysis of maladministration cases handled by this institution. The research results show that the Padang Ombudsman has carried out various initiatives, including outreach about community rights, training for state civil servants, and implementing an effective and transparent complaint mechanism. However, there are still challenges that must be faced, such as resistance from several government agencies and low public awareness about the function of the Ombudsman. This research concludes that to achieve public services that are truly free from maladministration, closer collaboration is needed between the Ombudsman, local government and the community.</i>
Keywords: Ombudsman Effort Maladministration	

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji upaya yang dilakukan oleh Ombudsman Padang dalam mengimplementasikan pelayanan publik yang bebas dari maladministrasi. Ombudsman, sebagai lembaga yang bertugas mengawasi pelayanan publik, memainkan peran krusial dalam memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan meliputi studi literatur, wawancara mendalam dengan pejabat Ombudsman, serta analisis data kasus maladministrasi yang ditangani oleh lembaga ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Padang telah melakukan berbagai inisiatif, termasuk sosialisasi tentang hak-hak masyarakat, pelatihan bagi aparatur sipil negara, serta penerapan mekanisme pengaduan yang efektif dan transparan. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan yang harus dihadapi, seperti resistensi dari beberapa instansi pemerintah dan rendahnya kesadaran masyarakat tentang fungsi Ombudsman. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk mencapai pelayanan publik yang benar-benar bebas dari maladministrasi, diperlukan kolaborasi yang lebih erat antara Ombudsman, pemerintah daerah, dan masyarakat.

Kata Kunci : Ombudsman, Upaya, Maladministrasi

PENDAHULUAN

Jika tindak pidana korupsi erat kaitannya dengan kerugian negara, maka mismanajemen erat kaitannya dengan kerusakan sosial. Sebab, salah urus menimbulkan kerugian kolektif dan individual bagi masyarakat baik materil maupun materiil. Menurut *Alfian Misran* (2023), kerugian masyarakat akibat salah urus dapat berupa kerugian ekonomi, non-ekonomi, atau finansial. Pelayanan yang buruk sering kali menambah biaya bagi masyarakat, yang berarti kerugian finansial. Belum lagi kerugian non-moneter seperti stres, ketidaknyamanan, kemarahan dan waktu yang terbuang.

Selain itu, pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan hilangnya kesempatan memperoleh keuntungan dalam kegiatan ekonomi (apportunate opportunity to menerima gaji). Mirip dengan konsep mismanajemen, kerugian masyarakat ini masih belum populer di masyarakat. Masyarakat terkadang tidak menyadari betapa besarnya penderitaan masyarakat akibat salah urus.

Hal ini mungkin karena salah urus dianggap normal. Alasannya mungkin juga karena kerugian finansial yang dialami perorangan tidak dianggap besar. Padahal, jika diakumulasikan, kerugian masyarakat akibat salah urus bisa jauh lebih besar dibandingkan kerugian negara akibat kasus korupsi. Itulah sebabnya upaya untuk mendorong salah urus dan dampak buruk sosial kini menjadi sangat

mendesak. Masyarakat harus semakin sadar akan haknya atas pelayanan yang baik tanpa penyalahgunaan administratif.

Masyarakat harus berani melawan setiap pelanggaran administratif dan melaporkannya ke Ombudsman RI atau saluran pengaduan lainnya. Simbol perjuangan melawan salah urus dan kerusakan sosial harus lebih terlihat. Misalnya saja, banyak pihak yang berpendapat bahwa perdebatan mengenai mismanajemen sebagai pengingat tahunan kepada masyarakat akan bahaya mismanajemen harus segera dilakukan. Upaya lainnya adalah dengan segera memberikan kompensasi kepada masyarakat atas kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan pengelolaan tersebut. Karena ganti rugi, selain untuk mencari ganti rugi masyarakat, juga merupakan alat jera untuk mencegah terulangnya kesalahan pengelolaan serupa.

METODE

Dalam penyusunan artikel ini, penulis menggunakan metode penelitian hukum normatif, yang fokus pada kajian penerapan kaidah atau norma hukum positif. Metode penelitian hukum normatif adalah kajian terhadap asas-asas hukum berdasarkan norma-norma hukum, teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan penulisan makalah penelitian ini. Dalam penulisannya, penulis menggunakan bahan pustaka atau bahan sekunder sebagai referensi penulisan.

Data sekunder meliputi bahan hukum wajib terkait Ombudsman RI, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, UU Ombudsman RI Nomor 37 Tahun 2008, UU Kepegawaian Nomor 25 Tahun 2009, dan literatur atau buku hukum. mengenai topik tersebut, serta hasil penelitian, artikel dari Internet dan materi lain yang bersifat ilmiah terkait dengan topik yang dibahas dalam artikel ini. data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif untuk memberikan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengenalan Ombudsman Republik Indonesia

Lembaga negara dibentuk untuk menjalankan fungsi dan tugas tertentu, yang kemudian menjadi acuan keberadaannya dalam masyarakat. Penting untuk mempertimbangkan keberadaan lembaga-lembaga yang sebenarnya tidak memberikan kontribusi, karena lembaga-lembaga tersebut menggunakan anggaran negara yang bersumber dari dana masyarakat. Ombudsman merupakan lembaga negara yang lahir dari gagasan untuk mengubah negara hukum yang demokratis menjadi negara hukum yang bertanggung jawab.

Sejarah Ombudsman Republik Indonesia dimulai pada masa pemerintahan Abdul Rahman Wahid (Gusdur) bersama Megawati Soekarno Putri, didorong oleh masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang lebih transparan, bersih dan bebas KKN. Pembentukan lembaga ini melalui beberapa proses yang kompleks dan memerlukan banyak diskusi untuk merumuskan konsepnya. Awalnya dibentuk sebagai komisi ombudsman, kemudian mempelajari lembaga ombudsman di berbagai negara untuk memahami fungsi pengawasan mereka dan prinsip-prinsip universal yang mereka ikuti. Proses itulah yang melahirkan UU No. Pasal 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman) adalah lembaga pemerintah yang berwenang memantau pelayanan publik yang dikelola baik oleh negara maupun pejabat pemerintah, termasuk badan usaha milik negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan badan hukum negara serta perseorangan atau orang pribadi yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan umum tertentu dan sumber dayanya sebagian atau seluruhnya berasal dari negara. anggaran pendapatan dan belanja daerah dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Misi Kantor Ombudsman adalah mendorong administrasi yang lebih baik. Prinsip-prinsip umum tata pemerintahan yang baik,

yang sebagian besar telah disebutkan sebelumnya, digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai kesalahan pengelolaan pada otoritas publik. Dalam melaksanakan tugasnya, Ombudsman harus bertindak cepat, sabar, tidak memungut biaya dan tidak mengancam keberadaan lembaga lain, tetapi memberikan rekomendasi yang konstruktif dan korektif. Menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 7. Dalam Pasal 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, tugas Ombudsman adalah:

- a. Menerima laporan dugaan Maladministrasi dalam pelaksanaan Pelayanan publik.
- b. Tinjauan penuh atas laporan.
- c. Tindak lanjut laporan berada di bawah kewenangan Ombudsman.

Peran dan misi ombudsman adalah melindungi hak-hak masyarakat dari pelanggaran administratif yang dilakukan lembaga publik, yang merupakan salah satu bentuk upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, ombudsman juga berperan sebagai pembela hak dan tanggung jawab warga negara dalam pemerintahan, sehingga masyarakat semakin sadar dan berani melaporkan pelanggaran kepada ombudsman dan bukannya bersikap acuh tak acuh. Oleh karena itu, undang-undang yang mengatur tentang ombudsman harus mencakup seluruh tujuan idealis masyarakat Indonesia agar keberadaan ombudsman memenuhi harapan dan tidak melanggar prinsip-prinsip tersebut.

B. Upaya Ombudsman Republik Indonesia Sumatera Barat Mengimplementasikan Pelayanan Publik yang Bebas Dari Maladministrasi

Ombudsman RI didirikan di Sumatera Barat pada tanggal 12 Juli 2012 dan mulai bekerja secara optimal pada tahun 2013. Ombudsman RI telah beroperasi di Sumatera Barat selama 12 tahun dan telah banyak dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. jasa di sumatera khususnya di kota padang.

Kehadiran ombudsman di Sumbar diharapkan dapat membantu masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik, jujur, dan adil tanpa memandang status dan status sosial. Apabila masyarakat mengadukan adanya kesalahan pengelolaan pelayanan publik, maka masyarakat dapat melaporkannya kepada ombudsman sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Sumatera Barat mempunyai ombudsman sehingga diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran dan tugas ombudsman saat ini, khususnya di Kota Padang.

Upaya pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Republik Indonesia berupaya mencegah terjadinya maladministrasi sejak berdirinya kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Berbagai upaya dilakukan dalam bentuk operasi untuk mencegah terganggunya pelayanan publik di Sumbar. Upaya pencegahan mismanajemen pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman Sumbar dilakukan melalui dua cara. Jenis tindakan pencegahan yang pertama adalah preventif, bentuk pencegahan ini diterapkan untuk menanamkan nilai-nilai dan norma-norma dalam diri penerima pelayanan publik agar mereka memahami dan dapat menghindari salah urus. Tujuan pencegahan pelanggaran administrasi publik yang dilakukan oleh ombudsman adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Bentuk lain dari pencegahan terjadinya mismanajemen pelayanan publik adalah preventif, upaya preventif dilakukan agar penyelenggara pelayanan publik memahami dan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga tidak terjadi mismanajemen. Upaya untuk memberantas bentuk mismanajemen ini ditujukan kepada instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Efektivitas langkah-langkah yang diambil oleh perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Barat untuk mencegah kesalahan pengelolaan pelayanan publik dapat dievaluasi. dikatakan tidak efektif. Hal ini terbukti karena masih banyak penerima dan produsen pelayanan publik yang belum mengetahui tentang lembaga ombudsman sebagai badan pengendali pelayanan publik. Masih terdapat penyelenggara pelayanan publik yang tidak mematuhi Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. . Ombudsman Sumbar hanya memiliki 8 orang pendamping yang bertugas di bidang pelaporan dan pencegahan, sedangkan wilayah tanggung jawabnya mencakup 19 wilayah administratif dan kota di Sumbar.

KESIMPULAN

Lembaga negara didirikan untuk menjalankan tugas dan fungsi tertentu dengan menggunakan dana publik, sehingga harus memberikan kontribusi yang nyata. Ombudsman Republik Indonesia dibentuk untuk mengawasi pelayanan publik, yang lahir dari kebutuhan masyarakat akan transparansi dan keadilan pada masa pemerintahan Gus Dur dan Megawati. Setelah melalui proses panjang, lahirlah Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, yang menetapkan Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik oleh berbagai badan negara dan swasta. Ombudsman bertugas menerima dan menindaklanjuti laporan maladministrasi, mendorong administrasi yang baik, serta memberikan advokasi kepada masyarakat. Lembaga ini harus beroperasi dengan cepat, gratis, dan memberikan rekomendasi yang konstruktif tanpa mengancam keberadaan lembaga lainnya.

Ombudsman RI di Sumatera Barat didirikan pada 12 Juli 2012 dan mulai beroperasi penuh pada tahun 2013. Selama 12 tahun, Ombudsman RI telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik di Sumatera Barat, khususnya di Kota Padang. Keberadaannya diharapkan dapat membantu masyarakat mendapatkan layanan yang baik dan adil. Ombudsman Sumbar bertugas mencegah mal administrasi melalui langkah-langkah preventif, agar penerima dan penyelenggara pelayanan publik memahami dan mematuhi peraturan yang berlaku. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, efektivitas Ombudsman Sumbar dalam mencegah kesalahan administrasi masih terbatas, dengan banyak penerima dan penyelenggara pelayanan publik yang belum menyadari peran Ombudsman dan kurangnya kepatuhan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009. Selain itu, jumlah pendamping di Ombudsman Sumbar yang hanya delapan orang untuk 19 wilayah administratif dianggap tidak memadai.

REFERENCES

- Hasjimzoem, Y. (2014). Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia. *Fiat Justisia*, 8(2), 192-207.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21-30.
- Kusuma, D. A., & Andikia, F. (2021). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Kota Padang. *Journal of Social and Economics Research*, 3(1), 021-029.
- Warokka, M. (2017). Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Yang Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme. *Lex Privatum*, 5(1).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 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.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>