

PROSEDUR PENYELESAIAN LAPORAN KASUS MAL-ADMINISTRASI OLEH OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA BARAT

Fatmawati¹, Isnaini², Yuhelna³

Program Studi Pendidikan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas PGRI Sumatera Barat

fatmawati.mpp17c@gmail.com¹, syahda_04@yahoo.com², nanic_chagta@yahoo.com³

ABSTRAK

Buruknya pelayanan Publik disebabkan oleh diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public. Untuk mewujudkan penyelenggaraan negara dan pemerintah yang berkualitas, bebas dari praktek Maladministrasi maka dipandang perlu adanya pengawasan eksternal seperti Ombudsman RI. Tujuan penelitian yakni mendeskripsikan Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia merupakan Lembaga negara yang bersifat mandiri (*Independent*) artinya tidak berada di bawah kendali presiden dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintah lainnya. Hasil penelitian ini yakni Kehadiran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintah daerah yang bersih, demokratis, transparan, dan akuntabel serta bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan, dan tindakan sewenang-wenang serta membantu setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional. Dengan Teori institusi merupakan suatu teori yang mempelajari bagaimana organisasi-organisasi dapat meningkatkan kemampuannya untuk tumbuh dan bertahan hidup (*serevise*) dalam suatu lingkungan yang serba kompetitif dengan menjadi terpercaya (*legitimate*) di mata para stakeholdersnya. Tentunya, nilai-nilai normatif organisasi seperti efisiensi, efektivitas dan ekonomis sebagai landasan dalam pencapaian tujuan organisasi perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kemampuan kompetisinya agar mampu bertahan hidup dalam era globalisasi ini. Oleh karena itu tulisan ini akan mengupas tuntas mengenai Teknik Monitoring Dan Evaluasi (Monev) Dalam Rangka Penyelesaian Kasus Mal-Administrasi Dilembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Ombudsman, Maladministrasi*

PENDAHULUAN

Masih banyak ditemukan masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan pertemanan, kesamaan filiasi politik, etnis dan agama. Fenomena semacam ini tetap marak terjadi walaupun telah diberlakukannya Undang-undang No. 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukan diskriminasi. (Agus dwiyanto dalam Ahmad Zaenal Faisal: 2014)

Untuk mewujudkan penyelenggaraan negara dan pemerintah yang berkualitas, maka dipandang perlu adanya pengawasan eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan. Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia merupakan Lembaga negara yang bersifat mandiri (*Independent*) artinya tidak berada di bawah kendali presiden dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintah lainnya. Ombudsman adalah sebuah lembaga negara yang berwenang dalam memberikan pengawasan eksternal bagi pelayanan publik baik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk BUMN, BUMD, Swasta atau Perorangan yang diberi tugas penyelenggaraan pelayanan publik tertentu yang dibantu oleh APBN/APBD sebagian atau seluruhnya. Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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. (Heru Prasetyo, 2017:7).

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat hadir menjadi salah satu lembaga negara yang berwenang dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yang terdapat di Sumatera Barat. Ombudsman bertujuan untuk mengawasi berbagai bentuk pelayanan publik dan serta akan memberantas semua bentuk penyakit Maladministrasi. Maladministrasi atau disebut juga sebuah perilaku melawan hukum, menggunakan wewenang untuk tujuan lain, kelalaian dan pengabaian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan negara dan pemerintah yang dapat menimbulkan

kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. (UU No. 37 tahun 2008, BAB II pasal 2).

Pada Tahun 2019 terdapat lima besar Klasifikasi terlapor, yaitu 29 terlapor dari kepolisian, 152 Terlapor dari Pemda, 14 terlapor dari pemerintah/kementrian, 25 terlampir dari BPN, dan 11 terlapor dari BUMN/BUMD. Pada 2019 ini pula, ada lima besar dugaan Maladministrasi yaitu 83 dugaan Maladministrasi penyimpangan Prosedur, 124 kasus tidak memberikan pelayanan, 17 dugaan maladministrasi permintaan uang atau barang, 33 dugaan maladministrasi penundaan berlarut, dan 15 dugaan maladministrasi dengan penyalahgunaan wewenang. kehadiran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintah daerah yang bersih, demokratis, transparan, dan akuntabel serta bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan, dan tindakan sewenang-wenang serta membantu setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional berdasarkan atas kepastian hukum, keadilan, dan persamaan dari pemerintah daerah, untuk itu dari pelaporan masyarakat ke lembaga Ombudsman. (ombudsman.go.id).

Yang membedakan penelitian ini dengan yang lainnya dan membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang Teknik Monitoring Dan Evaluasi (Monev) Dalam Rangka Penyelesaian Kasus Mal-Administrasi Dilembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat yakni, pertama peneliti tertarik untuk mengupas tentang teknik penyelesaian kasus Mal-administrasi menggunakan teknik Monitoring dan Evaluasi oleh lembaga Ombudsman RI Perwakilan Sumatera barat, kedua pemilihan lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti, masalah dalam masing-masing penelitian dan tujuan penelitian serta teori yang digunakan berbeda. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian diatas sama-sama membahas tentang Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Peneliti ingin mendeskripsikan teknik monitoring dan evaluasi (Monev) dalam rangka Penyelesaian Kasus Mal-administrasi oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat dipahami. Penelitian kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan teknik Monitoring dan evaluasi (Monev) dalam rangka Penyelesaian Kasus Maladministrasi Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

Sementara itu, tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian Deskriptif data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata gambar dan bukan angka-angka. Laporan penelitian ini berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan (Maleong, 2013:11).

Tipe penelitian Deskriptif data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata gambar dan bukan angka-angka. Laporan penelitian ini berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan (Maleong, 2013:11). Penelitian menggunakan tipe penelitian ini karena ingin mendeskripsikan teknik Monitoring dan evaluasi (Moniv) dalam rangka Penyelesaian Kasus Maladministrasi Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelesaian laporan tahap resolusi dan monitoring merupakan ujung dari tahapan penanganan laporan setelah adanya proses Penerimaan dan verifikasi laporan serta pemeriksaan laporan, yang ditandai adanya laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP) dengan tindakan korektif kepada Instansi/pihak terlapor. laporan yang masuk ke Ombudsman harus sudah memenuhi syarat formil dan materil sebuah laporan. Setelah laporan dinyatakan memenuhi syarat dan hasil rapat memutuskan untuk lanjut ketahap pemeriksaan maka asisten pemeriksaan yang diunjuk akan menghubungi pelapor dan menyampaikan bahwa laporannya sedang masuk ke tahap pemeriksaan.

Pada tahap pemeriksaan, asisten pemeriksa melakukan pemeriksaan dokumen laporan pelapor dan menuangkannya kedalam laporan hasil pemeriksaan dokumen (LHPD) yang berisikan rencana tindaklanjut terhadap laporan. tindaklanjut yang dapat dilakukan diantaranya klarifikasi tertulis, klarifikasi secara langsung melalui telepon, mengundang atau mendatangi terlapor. Bisa juga dengan investigasi lapangan, permintaan data, pemanggilan, konsiliasi atau penghentian laporan jika salah satu tahapan tersebut sudah mendapatkan penyelesaian.

Adapun Upaya pencegahan mengambil fokus kepada situasi Maladministrasi yang bersifat potensi, dimana didalamnya antara lain, sebagai berikut :

- a. Fenomena penyelenggaraan pelayanan publik yang diperkirakan akan menimbulkan maladministrasi dimasa depan,
- b. Lingkungan penyelenggara pelayanan publik yang kurang mendukung penyampaian pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan,
- c. Kompetensi penyelenggara pelayanan publik yang kurang memenuhi standar,
- d. Lingkungan eksternal penyelenggara pelayanan publik yang menyulitkan penyampaian pelayanan kepada masyarakat,
- e. Dugaan maladministrasi berulang.

Untuk memudahkan Ombudsman RI melakukan Koordinasi dengan membangun jaringan kerja, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sebagai lembaga negara yang independen dan jauh dari intervensi instansi dan lembaga manapun ombudsman bekoordinasi dengan semua lembaga publik, jasa publik, dan non pemerintah guna memastikan seluruh penyelenggaraan dan pemberian pelayanan kepada publik atau masyarakat berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam hal ini melakukan kerjasama dengan Padang TV, LBH kota Padang, Dan dunsanak Ombudsman.

KESIMPULAN

Proses yang dilakukan oleh keasisten utama resolusi dan monitoring (KU Resmon) adalah koordinasi, mediasi/konsiliasi dan menerbitkan Rekomendasi dalam hal permasalahan belum memperoleh penyelesaian. dinamika atau tantangan yang menjadi penghambat Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Sumatera Barat diantaranya sumber daya manusia Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat yang sangat terbatas, sehingga untuk menjalankan program-program kerjanya cukup terkendala.

Selain kurangnya personil, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat juga menemukan kendala yaitu minimnya anggaran yang dimiliki oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Kemudian, dinamika dan tantangan yang dihadapi oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat adalah masyarakat yang kurang pro-aktif dalam melakukan pengawasan. Dan terakhir, instansi terlapor yang kurang mematuhi rekomendasi dari Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat.

DAFTAR REFERENSI

Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan good Governance melalui pelayanan publik*. 2014, Yogyakarta: Gadjah mada university press

Heru prasetyo, 2012. *Peran Ombudsman RI Perwakilan jawa timur dalam penyelesaian laporan atas dugaan Maladmintrasi penyelenggaraan pelayanan publik*. Vol 1, No.1 2012

Meleong, Lexy, J. 2013. *Metode penelitian kualitatif*: Bandung :PT Remaja Rosdakarya.

UU RI Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI ombudsman.go.id