



Implementasi Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia

Implementation of Prevention of Public Service Maladministration by the Ombudsman of the Republic of Indonesia

Andi Setiawan

Universitas Brawijaya Malang, Indonesia

*Email: andi.setiawan@ub.ac.id

*Correspondence: Andi Setiawan

DOI:

10.36418/comserva.v2i10.624

ABSTRAK

Histori Artikel

Diajukan : 25-01-2023

Diterima : 17-02-2023

Diterbitkan : 26-02-2023

Tulisan ini membahas tentang implementasi pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI dalam bidang pelayanan publik pada era pandemi Covid-19 beserta faktor penghambat dan pendorongnya. Tulisan ini menggunakan teori Implementasi Kebijakan dari George III dengan empat indikatornya, yaitu komunikasi, sumber daya, sikap, dan struktur birokrasi. Hasilnya menunjukkan bahwa walaupun kegiatan pencegahan maladministrasi tetap berjalan selama pandemi, ada beberapa hambatan yang membuat kegiatan kurang efektif dan optimal. Hal ini dapat dilihat dari kekurangan sumber daya manusia, dan terbatasnya ruang gerak selama pandemi mengakibatkan gerak Ombudsman RI menjadi lebih lambat. Permasalahan juga terlihat dari anggaran yang mengalami penurunan karena pemerintah berfokus pada penanganan pandemi. Walaupun masalah-masalah tersebut, semua pegawai Ombudsman tetap berusaha bekerja semaksimal mungkin, sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk mempertahankan mutu dan kualitas lembaga Ombudsman RI.

Kata Kunci: Ombudsman; Maladministrasi; Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study discusses about the implementation of Indonesia Ombudsman's maladministration prevention action at public service sector in the era of covid-19 pandemic along with the resisting and supporting factor. Researcher used George III's theory about policy implementation with its four indicators, those are communication, resource, dispositions, and bureaucratic structure. The result of this study indicates that even though maladministration prevention action has keep going during the pandemic, there are some obstacles that made the program did not run effectively. This matter can be seen from lack of human resource and the pandemic situation that limit the movement of Indonesia Ombudsman. This makes Indonesia Ombudsman's action itself become slower than usual. Budget problem also can be seen because Ombudsman's budget got decreased because of the pandemic situation where the government allocates most of their funds for handling the pandemic. Despite all those problems, all of Indonesia Ombudsman's employees always try to work as hard as they can, according to the procedure to maintain Indonesia Ombudsman's quality.

Keywords: Ombudsman; Maladministratiton; Public Service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari suatu sistem pemerintahan (Dwiyanto, 2021). Pemerintah bisa dianggap baik apabila kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakatnya juga baik. Sebaliknya, pemerintah akan terus mendapat kritikan apabila pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakatnya buruk. Lembaga-lembaga pemerintahan dituntut untuk memberikan pelayanan dasar bagi masyarakatnya, seperti layanan kesehatan, pendidikan, administrasi dan sebagainya (Arif Cahyadi, 2016).

Keinginan untuk memiliki sistem birokrasi yang bersih pasca reformasi merangsang berbagai kalangan untuk mendorong keperluan pengawasan yang intensif terhadap lembaga kenegaraan dan birokrasi lainnya yang berhubungan dengan masalah pelayanan publik (Sawir, 2020). Namun demikian, pengawasan eksternal yang lebih banyak dilakukan oleh kalangan LSM, mahasiswa, dan komponen demokrasi lainnya hanya memiliki fungsi yang sangat terbatas sebagai lembaga penekan. Padahal pada waktu yang bersamaan, lembaga pengawasan internal yang ada tidak memperlihatkan kinerjanya secara memadai. Maka dari itu, untuk mengatasi hal ini, dalam (Izzati, 2020), pemerintah kemudian membuat lembaga yang khusus untuk mengawasi dan mengoptimalkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga-lembaga negara, yaitu Ombudsman Republik Indonesia.

Pandemi Covid-19 yang sedang berlangsung sejak awal tahun 2020 telah memiliki dampak yang besar pada pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berbagai persoalan terkait pelayanan bermunculan di tengah masyarakat terkait dengan pandemi, seperti pemenuhan kebutuhan dasar, akses kesehatan, dan penerimaan bantuan sosial. Ombudsman dipandang perlu untuk melakukan pengawasan terkait pelayanan publik yang diselenggarakan selama pandemi Covid-19 sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas dan berkeadilan (Kartiman, 2021).

Ombudsman Republik Indonesia membuka pintu seluas-luasnya untuk masyarakat melaporkan tindakan maladministrasi di lembaga pemerintah (Apriliansyah, 2021). Menurut (Swastika et al., 2022), masyarakat bisa menyampaikan laporan terkait dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan dengan datang langsung ke kantor pusat atau kantor perwakilan Ombudsman RI. Di tengah pandemi yang membatasi pergerakan masyarakat, Ombudsman RI juga membuka kanal pengaduan melalui surat, e-mail, atau menghubungi kontak yang tercantum di website Ombudsman RI (Alpiansyah, 2022).

Berangkat dari hal tersebut, tulisan ini ditujukan untuk melihat implementasi dari Ombudsman Republik Indonesia dalam mencegah maladministrasi pada era pandemi Covid-19. Tulisan ini dilakukan dengan melihat apa saja kegiatan yang dilakukan Ombudsman RI dalam mencegah maladministrasi

Maladministrasi

Maladministrasi dapat dikatakan sebagai penyakit dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat merugikan masyarakat maupun negara secara langsung (Nurtjahjo, 2016). Maladministrasi, menurut UUNo. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam (Nurtjahjo et al., 2013), adalah perbuatan atau perilaku melawan hukum, melampaui dan menggunakan wewenangnya untuk tujuan lain dari tujuan awal wewenang tersebut, termasuk juga pengabaian atau kelalaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang dapat menimbulkan kerugian baik materiil maupun immateriil bagi masyarakat. Sementara menurut (Harahap, 2019), maladministrasi adalah praktik yang menyimpang dari etika-etika dan ketentuan administrasi. Etika dan ketentuan yang dimaksud tersebut pada dasarnya sudah tercantum

dalam peraturan perundang-undangan yang sudah dibuat. Jadi, secara umum maladministrasi dapat diartikan sebagai suatu penyimpangan dari kewajiban hukum sehingga kegiatan administrasi yang dilakukan tidak sesuai dengan peraturan yang sudah ditentukan.

Sedangkan bentuk maladministrasi dari Nigro dan Nigro dapat dikategorikan menjadi delapan bentuk, yaitu; (1) Ketidakjujuran, yaitu suatu tindakan administratif yang tidak jujur; (2) Perilaku yang Buruk, yaitu tindakan administrator publik yang tidak etis; (3) Mengabaikan Hukum, yaitu administrator publik dapat tidak menghiraukan hukum; (4) Favoritisme dalam menafsirkan hukum, yaitu menginterpretasikan hukum sesuai dengan kepentingannya; (5) Perlakuan tidak adil, yaitu pegawai atau masyarakat yang datang tidak diperlakukan secara adil; (6) *Gross Inefficiency*, yaitu lembaga tidak dapat melaksanakan tugas yang sudah diberikan; (7) Menutupi kesalahan, yaitu pimpinan atau pegawainya mencoba menutupi kesalahan dengan menolak diperiksa; (8) Gagal menunjukkan inisiatif, yaitu sebagian atau seluruh anggota instansi gagal membuahkan keputusan yang positif (Perbawa, 2016).

Implementasi

Implementasi, yang pada konteks ini merujuk kepada implementasi kebijakan, merupakan tahap yang penting dari suatu proses kebijakan, karena dapat dilihat seberapa efektifnya kebijakan tersebut saat diimplementasikan di masyarakat. Kebijakan harus diimplementasikan untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan saat merancang kebijakan. Implementasi dipandang sebagai sebuah proses interaksi antar perangkat yang mampu mencapai tujuan kebijakan yang sudah dirancang.

Van Meter dan Van Horn mendefinisikan proses implementasi sebagai segala tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang diarahkan kepada tercapainya tujuan yang telah disusun dalam keputusan kebijaksanaan (Puspitasari, 2014). Sementara menurut (Yuliah, 2020), implementasi kebijakan merupakan sebuah upaya untuk mencapai tujuan dengan sarana tertentu dalam kurun waktu tertentu. Proses implementasi kebijakan sendiri baru bisa dijalankan apabila tujuan dari kebijakan tersebut sudah ditetapkan, program telah selesai dibuat, dan dana sudah disiapkan untuk mencapai tujuan dari kebijakan tersebut. Sedangkan teori implementasi kebijakan dari (Qubayla & Jamaluddin, 2021), mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah sebuah proses yang sangat krusial karena sebaik apapun konsep suatu kebijakan, apabila tidak direncanakan dengan baik terkait implementasinya maka kebijakan tersebut tidak akan dapat memenuhi tujuannya, begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, implementasi harus direncanakan serta dipersiapkan dengan sebaik mungkin. Teori implementasi kebijakan publik dari George III (dalam Asmono et al., 2022) memiliki empat variabel indikator dalam sebuah implementasi. Keempat variabel ini saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Berikut akan dijelaskan secara lebih rinci terkait empat variabel tersebut:

a. Komunikasi

Komunikasi berkaitan dengan ide, keterampilan, dan penyampaian informasi. Menurut Edward III, ada tiga variabel penting yang perlu diperhatikan dalam proses komunikasi kebijakan, yaitu transimisi, kejelasan, dan konsistensi.

b. Sumber daya

Implementasi kebijakan dapat tetap berjalan dengan buruk apabila pelaksana kebijakan kekurangan sumber daya yang diperlukan. Karena itu, sumber daya yang penting dimiliki oleh pelaksana kebijakan antara lain meliputi kecukupan dan kualifikasi, kewenangan, Informasi, dan sarana prasarana.

c. Sikap

Sikap, atau watak, yang dimaksud adalah sikap pelaksana kebijakan yang mendukung implementasi dari suatu kebijakan tersebut. Sikap pelaksana kebijakan ini menjadi faktor yang penting dalam implementasi kebijakan. Sikap dari pelaksana kebijakan dalam menerima dan melaksanakan suatu kebijakan publik tanpa adanya paksaan dapat dikatakan suatu keberhasilan dalam melaksanakan kebijakan.

d. Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dari implementasi kebijakan. Menurut Edward III, dua karakteristik utama dari birokrasi adalah *Standard Operating Procedure (SOP)* dan fragmentasi. *SOP* memiliki manfaat dimana institusi dengan prosedur perencanaan dan kontrol yang baik, akan lebih dapat menyesuaikan dengan program-program baru. Karakteristik kedua, yaitu fragmentasi yang memiliki arti penyebaran tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas yang melibatkan pihak diluar organisasi.

METODE

Jenis penelitian yang diambil oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Metode tersebut menyajikan secara langsung soal hakikat hubungan antara peneliti dengan informan dan dengan metode ini juga peneliti lebih dapat melakukan penyesuaian diri dengan pengaruh pola-pola dan nilai yang dihadapi. Fokus dalam penelitian ini adalah kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman selama pandemi Covid-19 dengan lokasi penelitian dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua macam, yaitu data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti (Indrasari, 2020). Data primer yang diperoleh dari penelitian ini bersumber dari wawancara yang dilakukan secara langsung dengan para informan terkait dengan kegiatan yang dilakukan Ombudsman RI selama pandemi Covid-19 dan dampaknya dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Dalam penelitian ini, pihak yang diwawancarai adalah Asisten Muda di Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI dan Analisis Kerja Sama Ombudsman RI.

Data sekunder adalah dikumpulkan dari sumber yang sudah ada sebelumnya (Suliyanto & MM, 2017). Data sekunder bisa digunakan sebagai pendukung data primer yang nanti didapat saat di lapangan. Data sekunder ini berupa penelitian terdahulu, buku, maupun literatur lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini di dapat melalui dokumentasi. Dokumentasi dalam bentuk tertulis yang dimaksud merupakan segala bentuk catatan kertas ataupun elektronik berupa arsip, buku, majalah, agenda, surat kabar dan peraturan pemerintah yang menunjukkan sebuah peristiwa ataupun bukti yang berhubungan dengan penelitian ini. Dokumen-dokumen yang didapat dari Ombudsman RI antara lain laporan tahunan 2019 dan 2020, serta laporan triwulan I Tahun 2021 Ombudsman RI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang pembentukannya didasarkan pada undang-undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang pada dasarnya berwenang dalam bidang pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur negara dan pemerintahan serta pihak-pihak lain yang ikut serta dalam

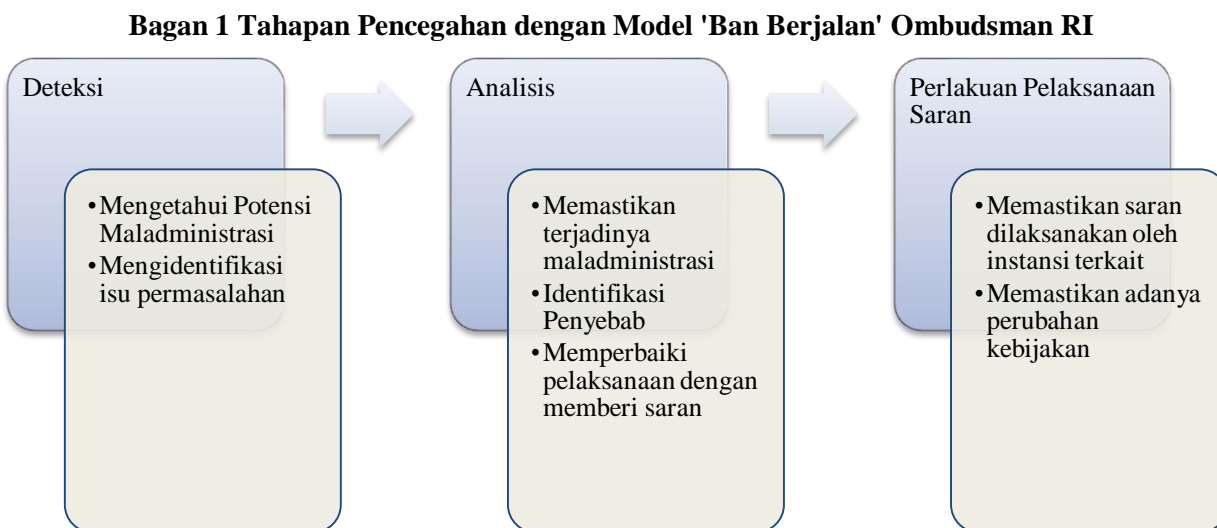
Andi Setiawan

Implementation of Prevention of Public Service Maladministration by the Ombudsman of the Republic of Indonesia

menyelenggarakan pelayanan publik yang dananya memiliki sumber dari APBN maupun APBD. Pembentukan lembaga ombudsman di Indonesia sendiri diinisiasi oleh presiden K.H Abdurahman Wahid pada tahun 2000 dengan nama Komisi Ombudsman Nasional (Asmawati, 2015). Hal ini didasarkan pada desakan masyarakat untuk adanya pengawasan atas pelayanan publik yang selama masa orde baru diselimuti oleh kolusi, korupsi, dan nepotisme.

Dalam upaya mewujudkan fungsi pengawasan yang optimal dari Ombudsman Republik Indonesia, terdapat tiga sasaran yang diharapkan tercapai (Andi Cahyadi, 2019). Yang pertama, meningkatnya kepatuhan penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan harus selalu patuh kepada peraturan-peraturan yang ada dan akan dibuat oleh negara sehingga pelayanan dapat terfokus pada rakyat. Sasaran yang kedua adalah terwujudnya perbaikan kebijakan publik. Sasaran yang terakhir adalah terwujudnya sistem pengelolaan pengaduan nasional yang efektif dan terintegrasi. Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik terus bekerja walaupun di tengah pandemi covid-19. Ombudsman RI harus mengawasi kegiatan pelayanan publik selama pandemi covid-19 sehingga tidak terjadi maladministrasi dalam kondisi genting seperti pandemi covid-19 yang sedang terjadi ini. Ombudsman RI secara garis besar memiliki dua kegiatan utama dalam menangani maladministrasi, yaitu pencegahan dan penyelesaian laporan. Dua kegiatan ini menjadi pilar utama Ombudsman RI untuk mengurangi kasus maladministrasi dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga yang berwenang.

Dijelaskan dalam Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021, kegiatan pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI memiliki tiga tahap yang disebut juga dengan model 'ban berjalan', yaitu deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran.



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021

Ombudsman RI selain melakukan kegiatan pencegahan juga melakukan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat. Pengaduan dari masyarakat ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya dengan datang langsung ke kantor Ombudsman RI, ataupun secara digital melalui *website*, *e-mail*, atau *WhatsApp* resmi dari Ombudsman RI. Pada tahun 2021, Ombudsman RI menerima pengaduan/laporan terkait penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7204 laporan (Setiawan &

Saputra, 2022). Dari 7204 laporan tersebut, sebanyak 4103 laporan sudah selesai ditindaklanjuti, sementara 3101 laporan masih dalam proses penyelesaian.

Ombudsman RI tetap menjalankan kegiatan-kegiatan rutinnnya dalam mengawasi dan mencegah terjadinya maladministrasi pada masa pandemi. Ombudsman RI aktif melakukan kajian sistemik terkait permasalahan-permasalahan layanan publik yang terjadi selama pandemi. Ombudsman RI aktif dalam melakukan kajian sistemik terhadap kegiatan-kegiatan pelayanan publik yang memiliki potensi maladministrasi, terutama di masa pandemi, misalnya terkait program bansos dan DTKS yang pada akhirnya terbukti bermasalah. Ombudsman RI kemudian juga melakukan pendampingan pada instansi-instansi yang masih memiliki masalah maladministrasi ataupun yang pelayanannya belum optimal.

Implementasi Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19

Analisis implementasi pencegahan maladministrasi yang dilakukan lembaga ini akan mengacu terhadap efektivitas implementasi kebijakan menurut George III yang memiliki empat indikator yaitu. komunikasi, sumber daya, sikap, dan struktur birokrasi. Dari sisi komunikasi, terkait dengan transmisi informasi dalam internal Ombudsman, dilakukan melalui rapat-rapat koordinasi yang dilakukan setiap minggunya. Walaupun rapat secara daring dinilai kurang efektif apabila dibandingkan dengan rapat yang dilakukan secara tatap muka. Ombudsman RI selama masa pandemi ini juga tetap menerima pengaduan-pengaduan dari masyarakat. Tentu ketika pandemi Ombudsman RI tidak dapat menerima pengaduan-pengaduan dari masyarakat di kantor Ombudsman seperti yang biasanya dilakukan sebelum masa pandemi. Mengatasi hal ini, Ombudsman membuka banyak kanal untuk masyarakat mengadukan dugaan-dugaan maladministrasi selama masa pandemi, seperti melalui *website*, surat, ataupun melalui media sosial yang dimiliki Ombudsman RI.

Dalam hal sumber daya, terkait dengan sumber daya manusia, Ombudsman sendiri memiliki 905 Insan Ombudsman yang terdiri dari Anggota Ombudsman RI, kepala perwakilan, asisten, PNS, dan tenaga pendukung. Dengan sumber daya manusia yang dimiliki tersebut, diakui masih memerlukan tambahan sumber daya manusia. urusan administrasi yang sangat luas ini menyebabkan ruang lingkup yang harus diawasi oleh Ombudsman menjadi sangat luas, sehingga memerlukan sumber daya manusia yang banyak juga. Meskipun pada akhirnya Ombudsman tetap dapat menjalankan tugas dan wewenangnya, kekurangan sumber daya manusia ini menyebabkan masalah muncul, misalnya apabila pengaduan yang masuk sangat banyak, maka waktu untuk memproses pengaduan tersebut menjadi agak lambat. Sementara, dalam konteks sumber daya lainnya seperti wewenang, komunikasi, dan fasilitas, hingga saat ini Ombudsman RI dirasa sudah cukup.

Dalam konteks sikap, Ombudsman RI dengan anggota, staf, dan keasistenan yang cukup banyak tentu juga berhadapan dengan tantangan untuk menyatukan visi, misi dan pikiran dari semua elemen yang terlibat di dalamnya. Ombudsman RI sendiri memiliki prinsip organisasi sebagai organisasi yang bersifat independen, sehingga tidak dapat diganggu gugat oleh lembaga lain dalam menjalankan kewenangannya. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman RI juga harus mengikuti prinsip tersebut. Seperti misalnya, kegiatan pengawasan yang dilakukan selama pandemi Covid-19 dilakukan tanpa pandang bulu, kepada semua instansi, karena Ombudsman RI tidak memihak dan tidak dapat diganggu gugat oleh lembaga lainnya.

Dilihat dari aspek struktur birokrasi, Ombudsman RI dalam menyelenggarakan setiap kegiatannya memiliki SOP yang harus dijalankan. SOP ini biasanya dituangkan di dalam Peraturan

Ombudsman maupun surat keputusan ketua Ombudsman. Semua pegawai Ombudsman wajib mengikuti SOP tersebut dalam melakukan segala kegiatan Ombudsman. Keasistenan utama manajemen mutu memegang peranan penting sebagai bagian yang memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan Ombudsman RI sudah sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan. Selain itu, masyarakat juga dapat mengadukan apabila menemukan pelayanan Ombudsman sendiri yang tidak sesuai dengan prosedur. Kemudian, laporan tersebut akan langsung ditindaklanjuti oleh internal Ombudsman.

Faktor Pendorong dan Penghambat Kegiatan Ombudsman Republik Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19

Berdasarkan analisis terhadap indikator-indikator implementasi kebijakan yang telah dilakukan peneliti sebagai acuan penelitian untuk mengetahui implementasi kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman RI selama masa pandemi, dalam subbab ini maka dijelaskan mengenai faktor-faktor pendorong maupun penghambat yang mempengaruhi implementasi kegiatan Ombudsman RI selama pandemi Covid-19 melanda. Adapun faktor-faktor pendukung yang memengaruhi kegiatan Ombudsman selama pandemi adalah sebagai berikut:

Pertama, pembagian kerja yang jelas antar bagian. Ombudsman RI memiliki struktur organisasi yang jelas, dimana ada empat keasistenan utama yang memiliki tanggung jawab masing-masing. Selain empat keasistenan utama, Ombudsman RI juga memiliki sekretariat jenderal yang membantu Ombudsman menjalankan tugas-tugas administrasi, sementara tugas utama Ombudsman dijalankan oleh anggota Ombudsman dengan dibantu oleh keasistenan yang berada di bawah anggota. Pembagian kerja antar divisi juga sangat jelas terlihat dimana masing-masing keasistenan berfokus pada hal-hal yang berbeda.

Kedua, dukungan manajemen dan kesadaran dari setiap anggota untuk memberikan pelayanan publik yang optimal. Berkaitan dengan struktur kelembagaan yang sudah dijelaskan, dukungan pimpinan terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan juga sangat berpengaruh terhadap implementasi kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman RI. Dukungan dari pimpinan ini juga berkaitan dengan kesadaran dari setiap insan Ombudsman untuk sama-sama menguatkan Lembaga Ombudsman RI itu sendiri. Dukungan dari pimpinan ini juga terlihat dari disediakannya fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menunjang pekerjaan yang dilakukan, seperti misalnya adanya pengadaan uang pulsa atau wifi selama pandemi untuk menunjang kegiatan *work from home* akibat dari pandemi.

Faktor-faktor pendorong keefektifan kegiatan pencegahan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman RI selama pandemi Covid-19 ini juga dibarengi oleh faktor-faktor penghambat yang juga memengaruhi pelaksanaan kegiatan Ombudsman RI selama masa pandemi. Faktor penghambat tersebut antara lain:

Pertama, kurangnya sumber daya manusia. Tugas Ombudsman RI untuk mencegah dan mengawasi maladministrasi yang terjadi di Indonesia merupakan tugas yang sangat besar. Sayangnya, dengan tugasnya yang besar ini Ombudsman RI belum memiliki Sumber Daya Manusia yang mencukupi untuk berjalan lebih optimal. Kuantitas sumber daya manusia yang Ombudsman RI miliki hingga sekarang dinilai masih kurang cukup, karena banyaknya sektor-sektor yang harus diawasi dan dibimbing. Hal ini berakibat kepada melambatnya kegiatan-kegiatan seperti pengawasan dan proses pengaduan masyarakat.

Kedua, situasi pandemi. Selain masalah pendanaan yang juga terdampak karena situasi pandemi, kegiatan-kegiatan rutin Ombudsman pun menjadi terhambat karena situasi pandemi. Kegiatan-kegiatan yang biasanya dapat dilaksanakan dengan lancar pada masa pra-pandemi menjadi

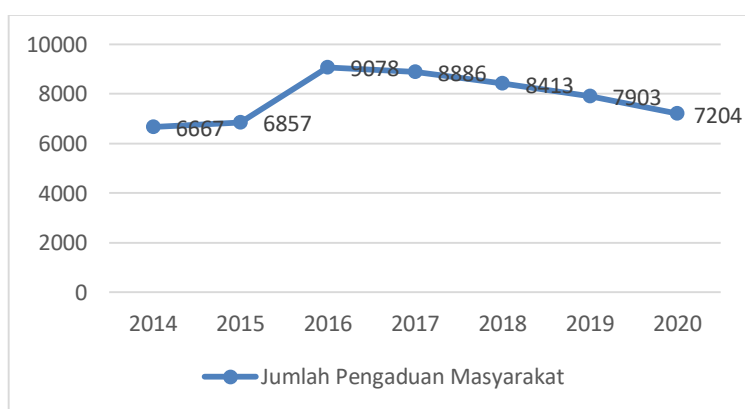
lebih rumit ketika dilakukan pada masa pandemi. Ombudsman biasa berkunjung ke instansi-instansi lain untuk melakukan pendampingan ataupun investigasi terkait dugaan maladministrasi, baik dari pengaduan masyarakat maupun inisiatif Ombudsman sendiri. Sayangnya, kegiatan ini menjadi sulit dilakukan karena pada masa pandemi adanya peraturan-peraturan seperti PPKM yang menghambat Ombudsman untuk melakukan kunjungan-kunjungan ke instansi lain. Hal ini menjadi masalah karena Ombudsman tidak hanya melihat secara normatif, melainkan harus melihat kondisi riil di lapangan.

Dampak Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19

Berdasarkan analisis terhadap indikator-indikator efektivitas implementasi kebijakan yang telah dilakukan peneliti, juga faktor-faktor pendorong maupun penghambat yang mempengaruhi implementasi kegiatan Ombudsman RI selama pandemi Covid-19 melanda, dalam subbab ini maka dijelaskan terkait dengan dampak dari pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada masa pandemi Covid-19. Berikut dampak-dampak dari pencegahan maladministrasi pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia selama masa pandemi:

Pertama, Ombudsman RI berhasil mengungkap kasus-kasus maladministrasi yang terjadi selama pandemi Covid-19. Ombudsman RI selama pandemi tetap bekerja semaksimal mungkin untuk memastikan masyarakat mendapatkan haknya, terutama saat pandemi melanda. Hal ini dilakukan dengan menerima laporan-laporan dari masyarakat, serta dengan kajian sistemik yang dilakukan secara internal. Contoh kasus yang ditangani oleh Ombudsman adalah terkait bantuan sosial yang sempat ramai, hingga puncaknya yaitu ditangkapnya Menteri Sosial karena tindak pidana korupsi.

Kedua, Ombudsman RI sulit menguatkan posisinya di mata masyarakat sebagai lembaga yang mengurus persoalan maladministrasi. Ombudsman RI sebagai lembaga yang diberikan wewenang untuk mengurus optimalisasi pelayanan publik di Indonesia harus terus menguatkan perannya. Selama pandemi, Ombudsman yang terus mengawal jalannya kegiatan pelayanan publik untuk meminimalisasi terjadinya maladministrasi disaat genting seperti pandemi. Sayangnya, pengaduan yang masuk ke Ombudsman RI pada tahun 2020 malah berkurang dibanding tahun sebelumnya. Hal ini diakibatkan oleh kondisi pandemi yang menyebabkan Ombudsman RI sempat tidak dapat menerima laporan secara langsung di kantor karena kebijakan PSBB dan PPKM. Padahal, cara melapor dengan datang langsung ke kantor menjadi salah satu cara pelaporan yang paling umum dilakukan oleh pelapor. Berikut merupakan grafik pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI periode tahun 2014-2020:



Grafik 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Kepada Ombudsman RI

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019 dan 2020.

Ombudsman RI tentunya masih memiliki tugas berat untuk mensosialisasikan lembaganya kepada masyarakat luas. Hal ini harus dilakukan agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui pentingnya lembaga Ombudsman dalam optimalisasi pelayanan publik. Dengan lebih banyak masyarakat yang mengetahui urgensi dari Ombudsman itu sendiri, Ombudsman dapat berkembang menjadi lebih baik dengan lebih banyak laporan dari masyarakat, sehingga dapat menguatkan peran Ombudsman dalam mengawasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SIMPULAN

Dilihat dari empat indikator dari Teori Implementasi Kebijakan, kegiatan Ombudsman RI selama pandemi sudah memenuhi empat indikator tersebut, walaupun belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dalam beberapa aspek seperti sumber daya, dimana di sisi sumber daya manusia masih terjadi kekurangan kuantitas, sehingga memengaruhi kecepatan Ombudsman dalam memproses pengaduan dari masyarakat. Selain itu, dari aspek komunikasi juga Ombudsman mengalami sedikit hambatan karena situasi pandemi yang mengakibatkan pekerjaan harus dilakukan dari rumah, sehingga koordinasi dilakukan secara online.

Ombudsman RI dalam implementasi pencegahan maladministrasi pelayanan publik, memiliki beberapa faktor pendukung dan penghambat yang berpengaruh pada kegiatan yang dilakukan selama pandemi. Faktor pendukung tersebut berasal dari internal, seperti dukungan dari manajemen dan pembagian kerja yang jelas antar bagiannya. Sementara faktor penghambatnya didominasi oleh faktor eksternal, terutama karena situasi pandemi. Situasi ini selain mempengaruhi kinerja Ombudsman RI juga berdampak kepada anggaran yang harus dihemat, sehingga Ombudsman RI tidak dapat menambah sumber daya manusia. Hal ini mengakibatkan kurang optimalnya kinerja Ombudsman RI selama pandemi.

DAFTAR PUSTAKA

- ALPIANSYAH, A. (2022). *EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KOTA SUKABUMI PROVINSI JAWA BARAT*. INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI.
- Apriliansyah, M. R. (2021). *Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau*. Universitas Islam Riau.
- Asmawati, D. P. T. (2015). *Kedudukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Pasca Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah*. Universitas Islam Indonesia.
- Asmono, Y. A., Rochim, A. I., & Kusbandrijo, B. (2022). Implementasi Kebijakan Vaksinasi Covid-19 Di Kelurahan Gubeng Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 2(04), 28–36.
- Cahyadi, Andi. (2019). *Analisis Yuridis Fungsi dan Kewenangan Lembaga Ombudsman Dalam Menunjang pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia*. UIN SMH BANTEN.
- Cahyadi, Arif. (2016). PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02).
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Harahap, N. A. (2019). Tanggung Jawab Pribadi dalam Kasus Pungutan Liar yang Dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil. *Undang: Jurnal Hukum*, 2(1), 69–93.
- Indrasari, Y. (2020). Efisiensi Saluran Distribusi Pemasaran Kopi Rakyat Di Desa Gending Waluh Kecamatansempol (Ijen) Bondowoso. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 44–50.
- Izzati, N. F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Sasi*, 26(2), 176–187.
- Kartiman, K. (2021). Layanan Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Rembang Dalam Mewujudkan Good Governance. *Magistra Law Review*, 2(02), 121–136.
- Nurtjahjo, H. (2016). Perbedaan Teoritis Antara Lembaga Penyelesaian Kasus Maladministrasi (Ombudsman) Dengan Lembaga Peradilan Administrasi (PTUN). *Jurnal Hukum Dan Bisnis (Selisik)*, 2(2), 32–51.
- Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D. I. (2013). *Memahami Maladministrasi*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Perbawa, I. K. S. L. P. (2016). Peran Ombudsman Dalam Penegakan Hukum Administrasi Untuk Menunjang Pelayanan Publik. *Prosiding Semnas Hasil Penelitian*.
- Puspitasari, M. E. (2014). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) DALAM ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK. *JURNAL DIMENSI*, 3(3).
- Qubayla, F., & Jamaluddin, J. (2021). Kajian Implementasi Permendes Nomor 19 Tahun 2017 dalam Penetapan Prioritas Penggunaan Dana Desa di Kabupaten Barito Kuala. *Jurnal Publisitas*, 7(2), 87–101.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.

Andi Setiawan

Implementation of Prevention of Public Service Maladministration by the Ombudsman of the Republic of Indonesia

Setiawan, A., & Saputra, F. H. (2022). Perubahan Perilaku Organisasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Publik di Tengah COVID-19 di Ombudsman Republik Indonesia. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 1(10), 759–769.

Suliyanto, S. E., & MM, S. (2017). *Metode penelitian kuantitatif*.

Swastika, D., Susanto, S. N., & Juliani, H. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan. *Administrative Law and Governance Journal*, 5(1), 21–38.

Yuliah, E. (2020). Implementasi Kebijakan Pendidikan. *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan*, 30(2), 129–153.



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).