
EFEKTIVITAS KINERJA LEMBAGA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM MENANGANI MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK

Rain Najmy¹, Hudmi², Rizki Syafril³

Ilmu Adminitrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Email: rainjimy2021@gmail.com

Abstrak

Laporan tentang maladministrasi di Indonesia terus meningkat. Ini menyebabkan pemerintah membentuk Lembaga yang disebut Ombudsman untuk menerima dan menangani masalah maladministrasi yang sering terjadi di pemerintah. Masalah terutama adalah seberapa efektif Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menangani masalah maladministrasi pelayanan publik. Data yang dikumpulkan melalui metode deskriptif kualitatif menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data primer dan sekunder adalah sumber data yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah memenuhi keempat kriteria efektivitas. Dengan demikian, lembaga tersebut dapat dianggap cukup efektif dalam menangani maladministrasi pelayanan publik sesuai prosedur dan terus berusaha menyelesaikan aduan maladministrasi sesuai target meskipun ada kekurangan pada staf atau pegawai.

Kata Kunci: Efektivitas; Maladministrasi; Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Di negara mana pun, penduduk adalah bagian dari negara yang penduduknya mempunyai pengaruh signifikan terhadap kesejahteraan umum. Berkenaan dengan itu, negara bertanggung jawab dan wajib memberikan bantuan guna mencapai tujuan tercapainya kesejahteraan masyarakat yang tinggal di negara tersebut. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum. Pelayanan publik disini diberikan kepada masyarakat sebagai sarana keterlibatan pemerintah dengan masyarakat untuk menjamin kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Sebab, pelayanan publik yang baik akan menumbuhkan gaya hidup berbasis masyarakat.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa pelayanan publik mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum dalam kegiatan kebajikan. Dalam hal ini dapat mencakup barang-barang seperti perhiasan, makanan, atau bahkan tugas administratif seperti pengarsipan dan hal-hal lain (Ahdhan,

2014, hal. 2). Hal ini terkait dengan peraturan yang terdapat dalam UU No. 23 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa negara wajib memberikan bantuan publik kepada masyarakat guna meningkatkan taraf hidup masyarakat luas dan beneregara. Namun dalam proses implementasinya, hal tersebut tidak akan terjadi secara spontan. Hal ini disebabkan oleh segelintir oknum yang terus-menerus menunjukkan tanda-tanda korupsi dan tidak memberikan bantuan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Banyak di antara kita yang mengetahui cerita dan kejadian terkait bantuan publik yang dalam hal ini tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh pemerintah negara tersebut.

EFEKTIVITAS KINERJA LEMBAGA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM MENANGANI MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK*Najmy et al, 2024*

Fenomena ini menyebabkan persepsi masyarakat agak miring terhadap penanganan pemerintah terhadap urusan Indonesia. Pelayanan publik yang tidak menaati undang-undang atau bahkan salah mengartikan undang-undang yang telah ditetapkan merupakan suatu bentuk tindakan yang bertentangan dengan undang-undang; hal ini disebut dengan maladministrasi. Perilaku atau tindakan yang melawan hukum negara serta menggunakan wewenang untuk tujuan lain dalam melampaui wewenang tersebut, sebagaimana dijelaskan pada UU nomor 37 tahun 2008 pasal 1 Ayat 3 Tentang Ombudsman RI. Maladministrasi dalam pelayanan publik dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti ketidaktaatan terhadap undang-undang untuk menghambat administrasi publik, serta menghalangi undang-undang nasional dan etika yang diperlukan.

Di Indonesia, kita sudah biasa mendengar cerita maladministrasi. Artinya, pemerintah telah membentuk organisasi Ombudsman yang mempunyai misi menyelidiki dan menyelesaikan kasus-kasus buruknya administrasi yang sering kita jumpai pada pemerintahan saat ini. Ombudsman dibentuk berdasarkan Peraturan RI Nomor 37 Tahun

2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam Undang-Undang tersebut di atas, diberikan informasi mengenai pembentukan badan Ombudsman yang bertujuan untuk melakukan pengawasan terhadap sistem pelayanan publik di Indonesia. Selain itu, Ombudsman Tentang UU memberikan informasi mengenai pengaduan mengenai administrasi yang tidak tepat serta akibat hukum bagi yang melakukan pengaduan tersebut di sektor publik.

Terkait dengan pembentukan Dewan Ombudsman Indonesia, setiap provinsi di Indonesia memiliki Dewan Ombudsman yang bertugas menyelesaikan kasus maladministrasi yang muncul di setiap provinsi. Yang pertama adalah Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat yang mempunyai tugas dan fungsi terkait penegakan kebijakan publik di Provinsi Sumatera Barat. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa struktur penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Barat dapat berfungsi secara efektif tanpa adanya keluhan atau pertanyaan terkait maladministrasi. Namun fakta beberapa tahun terakhir, 2020 hingga 2023, masih terus diberitakan.

Berdasarkan data Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, selama empat tahun berakhir tahun ini, terdapat 1.299 kasus terkait maladministrasi, dengan rincian 294 kasus ditutup setelah melalui proses peninjauan dan 1.005 kasus ditutup pada tahap verifikasi. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator kunci yang dapat mengindikasikan terjadinya maladministrasi di Provinsi Barat. Pelayanan publik merupakan hasil pertimbangan pemerintah terhadap masyarakat dalam rangka menunjang dan mengangkat masyarakat yang berada di wilayah terdampak guna memenuhi kebutuhannya sendiri. Contoh pelayanan publik antara lain pembuatan formulir E-KTP, Kartu SIM, Surat Kependudukan, Kartu Keluarga, kartu kesehatan, dan berbagai pelayanan publik lainnya di Provinsi Barat. Oleh karena itu, Ombudsman berjanji akan meminimalisir kasus mismanajemen di Provinsi Sumatera Barat agar operasional dapat berjalan sesuai prosedur yang ada.

Efektivitas diartikan sebagai hasil suatu tugas yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada dan berhasil mencapai tujuan organisasi tersebut. Menurut SP. Siagian (2002 : 151) adalah tercapainya suatu sasaran yang telah ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber data tertentu yang dialokasikan untuk menjalankan kegiatan-

kegiatan organisasi tertentu. Dalam kerja Ombudsman RI, mereka mempunyai kemampuan untuk meredam permasalahan dan kasus maladministrasi yang sangat mungkin terjadi dalam pelayanan publik. Persoalan terkait perbuatan maladministrasi di wilayah Sumatera Barat merupakan seberapa besar keberhasilan lembaga ombudsman dapat menyelesaikan laporan maladministrasi oleh masyarakat dan terselesaikan oleh pihak ombudsman Wilayah Sumatera Barat. Subbagian terkait menjakannya keberhasilan penyelesaian pengaduan maladministrasi. Untuk itu penulis artikel ini akan berkonsentrasi pada efektivitas Badan Ombudsman dalam mengatasi persoalan buruknya administrasi pelayanan publik di wilayah Sumatera Barat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan kajian kepustakaan yang bertujuan untuk mempelajari berbagai macam referensi berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang serupa guna memperoleh landasan teori dari permasalahan yang diteliti (Kapailu et al., 2021).

Penelitian ini juga menggunakan berbagai media yang bersumber dari surat kabar, buku teks, jurnal, makalah, berita online, serta berbagai jenis komunikasi lainnya yang dapat dianalisis. Selain itu, untuk mendapatkan data realnya, peneliti meninjau langsung ke lapangan tempat yang diteliti, yaitu Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Analisis yang telah dilakukan digunakan untuk mengetahui keberadaan frasa, kata, konsep, karakter, topik tertentu yang terdapat dalam suatu teks atau rangkaian teks (Sari, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas adalah suatu keadaan atau keadaan yang di dalamnya terdapat tujuan-tujuan yang tidak tercapai dan strategi-strategi yang ditempuh, serta kemampuan yang sesuai, sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan hasil yang memuaskan. Efektivitas adalah ukuran seberapa baik suatu strategi telah diterapkan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran tersebut dapat dianggap efektif apabila telah berhasil memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan terkait dalam organisasi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori Streers (2005) untuk menilai efektivitas penyidikan maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, antara lain:

Produktivitas

Produktivitas merupakan faktor kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Selain itu, produktivitas juga dapat dipandang sebagai kemampuan pegawai dalam mengelola suatu proyek kerja sesuai dengan sistem operasi yang prosedural. Berdasarkan data yang diperoleh dari website Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, dapat dicermati produktivitas kajian dalam penanganan kasus terkait maladministrasi. Artinya, setiap perkara yang masuk ke kanal Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat ditangani sesuai prosedur dan pedoman yang berlaku, artinya kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat menerima berkas perkara dari masyarakat umum melalui kanal pengaduan yang tersedia. Selanjutnya, Biro Praktik Ketenagakerjaan yang Adil milik Ombudsman akan melakukan verifikasi material dan formal. Setelah itu, kantor Ombudsman akan melakukan memastikannya.

EFEKTIVITAS KINERJA LEMBAGA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM MENANGANI MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK*Najmy et al, 2024*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, diperoleh kesimpulan bahwa catatan pemeriksaan yang diserahkan setiap akhir tahun akan dilakukan penelaahan, baik yang bersifat kecurangan maupun yang tidak. Pertama dan terpenting, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat melakukan beberapa langkah, termasuk menegakkan prinsip transparansi. Kedua, terlepas dari laporan di atas, kecepatan adalah suatu keharusan untuk menganalisis laporan. Ketiga, pengaduan laporan di atas mempunyai konsekuensi jika tidak segera ditangani, yang dapat menyebabkan munculnya korban lebih lanjut.

Kemampuan Beradaptasi

Kemampuan beradaptasi adalah kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja di mana seorang pegawai bekerja, serta bagaimana organisasi mencari solusi terkait permasalahan dan tantangan terkait dengan perubahan yang sedang berlangsung di lingkungan kerja yang paling banyak terjadi, maladministrasi. Agar Ombudsman Perwakilan RI Perwakilan Sumatera Barat dapat menjalankan tugasnya dalam menghentikan praktik maladministrasi dan menangani pengaduan terkait maladministrasi, diperlukan komunikasi yang baik antar staf Ombudsman, baik secara internal maupun eksternal. Berdasarkan hasil kuisioner yang penulis isi, dapat disimpulkan kemampuan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat untuk mampu beradaptasi sebagai berikut:

a. Koordinasi Gotong Royong di Kantor Ombudsman Barangay Sumatera

Berdasarkan data yang dihimpun, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menyimpulkan bahwa budaya kerja di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat belum mencerminkan nilai-nilai organisasi yaitu egaliter. Sedangkan bawahan dan pimpinan menggunakan hak untuk menyampaikan pendapat, syarat rasional dan dapat diterima secara akal.

b. Kerjasama Ombudsman dengan Organisasi Terkait

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, disimpulkan bahwa pegawai Ombudsman tidak mudah dianiaya dalam hubungan profesionalnya dengan organisasi jika mereka memiliki teknologi internal yang lebih maju, seperti di bidang eksekusi, hukum, penegakan hukum, dan pendidikan. Sebab, Ombudsman merupakan badan penasihat eksternal dengan peraturan yang sangat ketat.

c. Hubungan Ombudsman dengan masyarakat Berdasarkan diskusi dengan jajaran Ombudsman Perwakilan RI Sumatera Barat.

Disimpulkan bahwa tim Ombudsman optimis dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terkait pengawasan maladministrasi pelayanan publik. Sehubungan dengan manajemen, rekan kerja, area kerja yang tenang, serta pemangku kepentingan, ciptakan hari etis yang berkualitas, dan berpikiran terbuka terhadap semua situasi, tidak peduli seberapa kecil atau signifikan, serta yang berpotensi membahayakan (Mutaqin, 2022, hal.224).

Kepuasan Kerja

Perasaan pekerja terhadap pekerjaan itu sendiri merupakan sumber kepuasan kerja. Hal ini dapat dilihat sebagai sikap kerja yang positif terhadap pekerjaan yang dialami dan lingkungan sekitarnya. Sebaliknya, pegawai yang kurang percaya diri akan memberikan dampak negatif terhadap pekerjaannya dengan cara yang berbeda-beda satu sama lain. Setiap masalah kinerja karyawan harus ditangani oleh perusahaan. Selain itu, lingkungan kerja juga dapat dikatakan lancar jika yang menerimanya diperlakukan secara adil dan sangat puas. Steers (2005) menyatakan bahwa pengalaman kerja dapat menjadi alat yang berguna bagi organisasi untuk mengevaluasi efektivitas mereka dalam memulai proyek. Hal ini dikarenakan segala bentuk pelatihan dari sumber hari itu akan membuahkan hasil yang berkualitas. Fokus penelitian terhadap kondisi kerja di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat ini mengungkap tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap kasus maladministrasi. Berdasarkan statistik yang diperoleh dari Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, dapat disimpulkan bahwa jajaran Ombudsman berupaya maksimal untuk menurunkan tingkat ketidakpuasan sosial. Padahal tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap kerja Ombudsman dalam menyelesaikan kasus maladministrasi terlihat dari hasil survei yang diterbitkan Ombudsman RI setiap bulan November.

Selain kesediaan masyarakat untuk bekerjasama, hal ini juga dapat dimanfaatkan untuk mengurangi kesediaan pegawai Umbudsman RI Perwakilan Sumatera Barat untuk bekerja sama, hal ini terlihat dari keengganan sasaran untuk mematuhi akibat dari buruknya administrasi publik. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa terdapat ketidaksesuaian target yang ditunjukkan dengan log pekerjaan yang telah selesai. Keadaan ini muncul karena adanya turnover karyawan yang menjadi kendala dalam penanganan pengaduan dan memerlukan waktu hingga tiga bulan. Dengan demikian, selama tiga bulan atau kurang lebih satu tahun, pegawai Ombudsman wajib melakukan gap analysis di dua belas provinsi, tujuh kota, dan satu provinsi. Tujuan dari analisis ini adalah untuk melakukan analisis kesenjangan masukan dari beberapa dimensi. Ada dua subdimensi dalam dimensi input yang termasuk di dalamnya: dimensi kompetensi dan poin-poin penting dan kritis dari proses. Terdapat juga sub-dimensi yang berkaitan dengan pengelolaan yang buruk dan satu sub-dimensi yang berkaitan dengan pengembangan masyarakat. Dengan demikian, akibat usaha masing-masing orang selama tiga bulan yang singkat itu, penanganan penduduk menjadi semakin tidak menentu.

Perekrutan Sumber Daya

Pencarian sumber daya adalah kumpulan sumber daya manusia yang berguna dengan keahlian dan daya pikir untuk meningkatkan efektivitas kinerja serta efisiensi perusahaan sebagai salah satu fungsi dalam mencapai target perusahaan. Menurut Hasibuan (2016), pengawetan adalah proses pencarian dan penilaian terhadap seorang calon pekerja agar dapat menjadi pegawai tingkat bawah di suatu perusahaan.

Kebutuhan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat yang teridentifikasi dalam penelitian ini paling tidak adalah pengakuan dan kerjasama staf Ombudsman sesuai dengan uraian tugas mereka. Berdasarkan statistik yang penulis peroleh, kemampuan Ombudsman dalam menerima pengaduan pekerja bergantung pada tingkat kesadaran atau kepercayaan

EFEKTIVITAS KINERJA LEMBAGA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM MENANGANI MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK*Najmy et al, 2024*

pekerja terhadap dirinya. Pegawai yang memiliki pengetahuan hukum, misalnya, akan dipertimbangkan dalam analisis kasus-kasus yang menyangkut permasalahan hukum, apapun permasalahan hukum lainnya.

PENUTUP

Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kami sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, khususnya kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat yang telah bersedia membantu menyediakan data untuk penelitian ini, Dosen pengampu mata kuliah dan seluruh organisasi yang berpartisipasi, yang juga telah membantu menyelesaikan penelitian ini.

REFERENSI

- Hasibuan, M. S. P. (2016). Manajemen sumber daya manusia (revisi). Bumi Aksara
- M.Steers, R. (2005). Efektivitas Organisasi, (Terjemahan). Jakarta: Erlangga. Mulyadi, D. (2016). Administrasi Publik dan Pelayanan Publik. Alfabeta.
- Saribu, A. D. (2017). Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Good Government Governance terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Badan Pengeloaan Keuangan dan Aset Daerah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.
- Putri, K., & Sahuri, C. (2017). Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru) (Doctoral dissertation, Riau University).
- Sugiarto, L., Hidayat, A., Muhammad, R., & Ananta, B. R. (2024). Analisis Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jateng dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi PPDB 2023. *JATISWARA*, 39(1), 95-109.
- Sari, R. N., Indra, M., & Junaidi, J. (2016).Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Dibidang Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Riau Tahun 2013-2014 (Doctoral dissertation, Riau University).
- Yahdi, M., Ibrahim, M., Suhardi, S., & Meliyani, R. (2024). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI ZOOM SEBAGAI MEDIA RAPAT DARING PADA YAYASAN KEMITRAAN INDONESIA SEHAT (YKIS). *Equilibrium Point: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1).
- Sari, J. A., Ismowati, M., Sukmawati, N., & Arma, N. A. (2022). Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*, 10(2), 127–136. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma>