

ADVOKASI LEMBAGA OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM MENGATASI MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PADANG

Dwi Purnomo¹, Ratih Jefia², Rizki Syafril³

¹Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang
e-mail: ¹dwipurnomojanuari@gmail.com

^{2,3}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang
e-mail: ²ratihjefia300402@gmail.com, ³rizkisyafri@fis.unp.ac.id

Abstract

Policy advocacy is a process carried out by the public in influencing policies or all activities in government, with the aim of bringing public policies in line with the wishes of the general public. One of them is policies or activities related to public services. As time goes by, the implementation of public services has not gone well and seems to make things difficult for the community. Due to this problem, the government formed the National Ombudsman Commission which is tasked with supervising the implementation of public services. The purpose of this research is to get an overview of the advocacy carried out by the ombudsman in overcoming maladministration in the city of Padang. The method used in this research is a qualitative method. well and make changes to policy. The obstacles faced by the ombudsman are that there are still many people who are reluctant to report to the ombudsman and the recommendations given are not being implemented by the Padang citygovernment

Abstrak

Advokasi kebijakan merupakan proses yang dilakukan oleh masyarakat dalam mempengaruhi kebijakan ataupun seluruh kegiatan di pemerintahan, dengan tujuan untuk membawa kebijakan publik yang sesuai dengan kehendak masyarakat banyak. Salah satunya adalah kebijakan atau kegiatan yang menyangkut tentang pelayanan publik. Seiring berjalannya waktu penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan dengan baik dan agak terkesan mempersulit masyarakat. Atas permasalahan itu, pemerintah membentuk Komisi Ombudsman Nasional yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang advokasi yang dilakukan oleh ombudsman dalam mengatasi mal administrasi di kota Padang Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa bentuk advokasi yang dilakukan oleh ombudsman perwakilan Sumatera Barat adalah membentuk masukan dan rekomendasi agar lebih baik dan melakukan perubahan terhadap kebijakan. Kendala yang dihadapi ombudsman adalah masih banyaknya masyarakat yang enggan untuk melapor ke ombudsman dan rekomendasi yang diberikan kurang dijalankan oleh pemerintah kota Padang.

Keywords: Advokasi; Maladministrasi; Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Advokasi kebijakan merupakan aspek yang sangat penting dalam menjaga proses demokrasi dan mendukung sistem tata kelola pemerintahan yang baik. Advokasi kebijakan merupakan proses yang dilakukan oleh masyarakat dalam mempengaruhi kebijakan ataupun seluruh kegiatan di pemerintahan, dengan tujuan untuk membawa kebijakan publik yang sesuai dengan kehendak masyarakat banyak. Salah satunya adalah kebijakan atau kegiatan yang menyangkut tentang pelayanan publik.

Pelayanan publik selalu menjadi bahasan yang seakan tidak ada habisnya, karena masyarakat sebagai pemegang kekuasaan tertinggi tentu harus dilayani dengan baik oleh pemerintah. Untuk itu, pemerintah sudah seharusnya untuk melakukan peningkatan di bidang pelayanan guna tercapainya kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan, salah satu caranya adalah dengan harus terbuka terhadap persepsi masyarakat dalam bagaimana pemerintah memberikan pelayanan. Akan tetapi, masih ada saja para aparatur negara yang melakukan praktik

maladministrasi dalam pelayanan, sehingga banyak masyarakat yang masih belum puas atas pelayanan yang diberikan.

Atas permasalahan tersebut, pemerintah membentuk suatu lembaga yang berwenang dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu Ombudsman RI. Ombudsman RI merupakan suatu lembaga negara yang berwenang atas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta/perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Jika dilihat dari kewenangan Ombudsman tersebut, bisa dikatakan bahwasanya Ombudsman merupakan wadah advokasi kebijakan bagi masyarakat dalam praktik maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu penulis tertarik untuk mengetahui bentuk dari advokasi yang dilakukan oleh Ombudsman Sumatera Barat dalam mengatasi maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik terkhusus di kota Padang.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang berarti data dikumpulkan dalam bentuk kata-kata daripada angka-angka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi aktual yang mendalam tentang gejala saat ini, menemukan masalah atau memeriksa kondisi dan praktik yang relevan, dan mengumpulkan dan menuangkan data dari lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, analisis deskriptif dilakukan pada data ini.

Menurut Bogdan dan Taylor, dikutip dalam buku Lexy J. Moeleong (2005), metodologi penelitian kualitatif mengumpulkan data deskriptif dari orang atau tingkah laku yang diamati. Sementara itu, penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena alamiah atau non-alamiah yang ada.

Penelitian kualitatif pada dasarnya berusaha untuk mengamati, memahami, dan memahami tindakan dan peristiwa yang dilakukan oleh subjek berdasarkan kebudayaan dan perspektif mereka. Pada dasarnya, penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif, yang berarti bahwa itu akan memberikan gambaran tentang gejala sosial yang dibahas dalam masalah penelitian.

3. HASIL

Menyelesaikan kasus maladministrasi adalah salah satu tanggung jawab Ombudsman RI. Dalam menyelesaikan laporan, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat tidak hanya menyelesaikan laporan yang disampaikan oleh masyarakat, tetapi juga melakukannya atas inisiatif sendiri. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat bergantung pada peraturan yang berlaku saat menangani kasus maladministrasi. Di antaranya adalah UU Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Dalam proses penyelesaian laporan maladministrasi, peraturan ini digunakan sebagai pedoman. Tujuannya adalah untuk membantu membangun dan meningkatkan upaya untuk memerangi maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, dan nepotisme.

Bentuk-bentuk advokasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, yaitu:

- a. Rekomendasi kebijakan
- b. Pendampingan dan konsultasi
- c. Sosialisasi dan edukasi
- d. Kajian dan penelitian
- e. Advokasi di media

Kemudian, upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, yaitu:

- a. Sistem Review
- b. Rapid Assesment
- c. Penilaian Kepatuhan
- d. Dunsanak Ombudsman

4. PEMBAHASAN

Menurut UU Ombudsman RI Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman mendapatkan kewenangan untuk mengatur penyelenggaraan pelayanan publik oleh pusat dan bidang serta pelaksanaannya. Dalam rangka memfasilitasi pengawasan terhadap penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan publik, Ombudsman RI membentuk perwakilan-perwakilan yang bertujuan untuk mengawasi pelayanan publik di berbagai wilayah, salah satunya yaitu Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat.

a. Bentuk-Bentuk Advokasi Ombudsman

Advokasi adalah upaya yang sistematis dan terorganisir untuk mempengaruhi dan mendesak perubahan kebijakan yang berpihak

kepada masyarakat secara bertahap. Akibatnya, advokasi lebih merupakan upaya perubahan sosial melalui semua saluran dan alat demokrasi, termasuk proses politik dan hukum yang ada dalam sistem demokrasi suatu negara.

Dalam mengatasi penyelenggaraan maladministrasi pelayanan publik, lembaga ombudsman mempunyai tugas dan wewenang dalam mengatasinya. Untuk mengatasi maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, lembaga ombudsman perwakilan Sumatera Barat melakukan advokasi kebijakan. Adapun bentuk-bentuk advokasi kebijakan yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman perwakilan Sumatera Barat adalah sebagai berikut:

1) Rekomendasi Kebijakan

Bentuk advokasi yang dilakukan oleh ombudsman perwakilan Sumatera Barat adalah dengan memberikan masukan dan rekomendasi agar lebih baik dan melakukan perubahan terhadap kebijakan. Advokasi adalah upaya yang sistematis dan terorganisir untuk mempengaruhi dan mendesak perubahan kebijakan yang berpihak kepada masyarakat secara bertahap. Akibatnya, advokasi lebih merupakan upaya perubahan sosial melalui semua saluran dan alat demokrasi, termasuk proses politik dan hukum yang ada dalam sistem demokrasi suatu negara.

Menurut ibu Yefri Heriani, kepala ombudsman perwakilan Sumatera Barat, tujuan dari rekomendasi kebijakan adalah untuk memberikan pilihan kebijakan yang paling efektif dibandingkan dengan pilihan lain. Rekomendasi kebijakan harus didasarkan pada kriteria yang jelas dan transparan sehingga ada alasan yang masuk akal untuk memilih atau menolak pilihan tersebut.

Analisis biaya manfaat dan biaya efektif adalah dua pendekatan utama yang digunakan lembaga Ombudsman perwakilan Sumatera Barat untuk merekomendasikan kebijakan. Analisis biaya manfaat, sebaliknya, adalah suatu metode untuk rekomendasi kebijakan yang memungkinkan analisis untuk membandingkan dan menyarankan suatu kebijakan dengan menghitung biaya dan keuntungan total dalam uang. Selain itu, analisis biaya efektivitas adalah suatu metode untuk rekomendasi kebijakan yang memungkinkan analisis untuk membandingkan dan menyarankan suatu kebijakan dengan mengkuantifikasi semua biaya dan akibatnya. Sementara efektivitas dapat diukur dalam satuan barang, pelayanan, atau nilai akibat lainnya, biaya dapat diukur dalam uang.

Rekomendasi yang dibuat dan dipilih oleh lembaga Ombudsman perwakilan Sumatera Barat dimasukkan ke dalam naskah kebijakan publik. Naskah kebijakan, juga dikenal sebagai "policy paper", adalah makalah kebijakan. Perbedaan antara makalah kebijakan dan makalah ilmiah terletak pada bahwa makalah kebijakan membahas masalah kebijakan dan memberikan rekomendasi untuk kebijakan.

2) Pendampingan dan Konsultasi

Lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat juga melakukan advokasi melalui pendampingan dan konsultasi. Memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami masalah maladministrasi adalah salah satu tindakan yang dilakukan. Selain membantu masyarakat menyampaikan laporan atau pengaduan, pendampingan ini juga membantu proses penyelesaian laporan.

Selain pendampingan, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat juga menyediakan layanan konsultasi. Melalui konsultasi, masyarakat dapat mengetahui hak-hak mereka untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik serta mekanisme dan prosedur untuk mengadukan pelanggaran administrasi. Selain itu, ombudsman membantu instansi pemerintah memperbaiki sistem pelayanan publik dengan memberikan saran dan rekomendasi.

3) Sosialisasi dan Edukasi

Lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat melakukan aktivitas sosial dan pendidikan ini sebagai bagian dari advokasi yang dilakukannya. Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak mereka untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Diharapkan melalui sosialisasi ini, masyarakat akan memperoleh pemahaman tentang prosedur dan mekanisme pengaduan jika terjadi maladministrasi. Mereka juga akan memperoleh pemahaman tentang peran Ombudsman dalam menangani masalah tersebut.

Lembaga Ombudsman perwakilan Sumatera Barat melakukan sosialisasi dan pelatihan. Dalam hal ini, bentuk advokasi ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran pegawai instansi pemerintah tentang pentingnya memberikan pelayanan yang baik dan bebas dari maladministrasi. Ombudsman memberikan arahan tentang prinsip-prinsip good governance, etika pelayanan publik, dan cara meminimalkan maladministrasi.

Melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi ini, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat berusaha untuk meningkatkan kesadaran dan kerja sama

antara masyarakat dan lembaga pemerintah untuk memastikan pelayanan publik yang baik dan transparan.

4) Kajian dan Penelitian

Untuk mengatasi masalah maladministrasi pelayanan publik secara efektif, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat melakukan berbagai kajian dan penelitian. Tujuan dari kajian dan penelitian ini adalah untuk menemukan sumber masalah dan pola maladministrasi yang terjadi, serta untuk membuat strategi dan solusi terbaik untuk menangani masalah ini.

Lembaga Ombudsman perwakilan Sumatera barat melakukan kajian dan penelitian terkait isu-isu pelayanan publik dan maladministrasi. Hasil kajian ini digunakan untuk menyusun rekomendasi kebijakan dan strategi perbaikan pelayanan publik.

Salah satu kajian yang dilakukan adalah menganalisis laporan pengaduan masyarakat terkait maladministrasi pelayanan publik. Melalui kajian ini, Ombudsman dapat memetakan jenis-jenis pelanggaran maladministrasi yang sering terjadi, instansi pemerintah yang rawan melakukan pelanggaran, serta upaya penanganan yang paling efektif.

5) Advokasi di Media

Bentuk advokasi lain yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat yaitu melakukan advokasi pada media. Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat tidak hanya berperan dalam menangani pengaduan masyarakat secara langsung, tetapi juga melakukan advokasi melalui media massa.

Menurut ibu Yefri Heriani advokasi yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat juga dilakukan pada advokasi media. Advokasi di media ini menjadi salah satu strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan instansi pemerintah terkait pentingnya pelayanan publik yang baik dan bebas dari maladministrasi.

Melalui advokasi di media, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dapat menyampaikan informasi kepada khalayak luas mengenai kasus-kasus maladministrasi yang terjadi, serta upaya yang telah dilakukan dalam menanganinya. Advokasi ini juga dimanfaatkan untuk menyuarakan aspirasi masyarakat yang mengalami permasalahan dalam mengakses pelayanan publik.

b. Upaya Pencegahan Maladministrasi

Untuk membantu pengoptimalan dari bentuk advokasi yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, dilakukan juga upaya pencegahan terjadinya maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun upaya pencegahan yang dilakukan antara lain sebagai berikut:

1) Sistem Review

Dalam sistem review ini mencakup kajian dalam lingkup besar atau nasional yang mengeluarkan rekomendasi serta saran perbaikan. Melalui sistem review ini, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah. Evaluasi ini meliputi review terhadap standar operasional prosedur (SOP), sistem manajemen pelayanan, serta kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melakukan review, Ombudsman mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber, seperti laporan pengaduan masyarakat, hasil kajian dan penelitian, serta observasi langsung di lapangan. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, Ombudsman kemudian memberikan rekomendasi kepada instansi pemerintah terkait perbaikan sistem pelayanan publik.

2) Rapid Assesment

Rapid assessment merupakan suatu metode penilaian cepat yang dilakukan untuk mengidentifikasi potensi permasalahan secara lebih dini dan mengambil tindakan pencegahan yang diperlukan. Melalui rapid assessment, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah. Penilaian ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan, menganalisis data dan informasi terkait, serta mewawancarai pegawai maupun masyarakat yang menerima pelayanan.

Rapid assessment memungkinkan Ombudsman untuk mendeteksi lebih awal adanya potensi maladministrasi atau kelemahan dalam sistem pelayanan publik. Dengan mengetahui potensi permasalahan sejak dini, Ombudsman dapat segera memberikan rekomendasi dan arahan kepada instansi terkait untuk melakukan perbaikan sebelum permasalahan tersebut berkembang menjadi lebih besar.

3) Penilaian Kepatuhan

Salah satu upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik yang dilakukan

oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat adalah dengan melakukan penilaian kepatuhan (compliance assessment) terhadap instansi pemerintah. Penilaian kepatuhan ini bertujuan untuk memastikan bahwa instansi pemerintah telah mematuhi peraturan, standar, dan prosedur yang berlaku dalam memberikan pelayanan publik. Dalam melakukan penilaian kepatuhan, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat melakukan evaluasi terhadap aspek-aspek seperti ketersediaan dan implementasi standar operasional prosedur (SOP), kompetensi sumber daya manusia, fasilitas dan infrastruktur pendukung, serta kepatuhan terhadap ketentuan hukum dan regulasi yang mengatur pelayanan publik.berlaku dalam memberikan pelayanan publik.

Ombudsman mengumpulkan data dan informasi melalui berbagai cara, seperti studi dokumen, observasi lapangan, serta wawancara dengan pegawai dan masyarakat yang menerima pelayanan. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, Ombudsman kemudian memberikan penilaian dan rekomendasi kepada instansi pemerintah terkait upaya perbaikan yang perlu dilakukan. Melalui penilaian kepatuhan ini, Ombudsman dapat mengidentifikasi potensi pelanggaran atau ketidakpatuhan yang dapat menyebabkan terjadinya maladministrasi. Dengan adanya rekomendasi dari Ombudsman, instansi pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan mereka terhadap peraturan dan standar yang berlaku, sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas.

4) Dunsanak Ombudsman

Dunsanak Ombudsman merupakan kelompok relawan masyarakat yang berperan sebagai mitra Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik di wilayah Sumatera Barat. Tugas utama Dunsanak Ombudsman adalah melakukan pemantauan dan pengawasan langsung terhadap kinerja pelayanan publik di instansi pemerintah yang ada di wilayah mereka masing-masing. Mereka berperan sebagai mata dan telinga Ombudsman di lapangan, melaporkan setiap potensi maladministrasi yang ditemukan kepada Ombudsman.

Melalui Dunsanak Ombudsman, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dapat memperluas jangkauan pengawasan dan mengoptimalkan peran partisipasi masyarakat dalam mengawal pelayanan publik. Dengan adanya pengawasan langsung dari masyarakat, diharapkan dapat mencegah terjadinya maladministrasi sejak dini. Selain itu, Dunsanak Ombudsman juga berperan dalam

mendiseminasikan informasi kepada masyarakat terkait hak-hak mereka dalam memperoleh pelayanan publik yang baik serta mekanisme pengaduan jika terjadi maladministrasi. Keberadaan Dunsanak Ombudsman ini merupakan upaya untuk membangun kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di wilayah Sumatera Barat.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa:

Bentuk-bentuk advokasi yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman dalam mengatasi maladministrasi pelayanan publik yaitu adanya rekomendasi atau memberikan masukan serta memberikan alternatif yang terbaik untuk mengatasi terjadinya maladministrasi pelayanan publik. Selain itu juga memberikan pelatihan dan edukasi kepada masyarakat dalam rangkaian proses pelaporan apabila terjadinya maladministrasi di lingkungannya.

Untuk mengoptimalkan mengatasi maladministrasi yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman perwakilan Sumatera Barat, selain memberikan advokasi berupa rekomendasi juga didukung dengan upaya pencegahan yaitu berupa sistem review, rapid assesment, penilaian kepatuhan dan dunsanak ombudsman.

Dengan adanya advokasi yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dapat mengatasi terjadinya maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik di Sumatera Barat khususnya di Kota Padang.

DOKUMENTASI KEGIATAN



DAFTAR PUSTAKA

- [1] 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. A. K. Uysal and S. Gunal, "Text classification using genetic algorithm oriented latent semantic features," *Expert Syst. Appl.*, vol. 41, no. 13, pp. 5938–5947, 2014.
- [2] Lexy J. Moeloeng. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [3] Mahardhani, A. J. (2018). *Advokasi Kebijakan Publik*.
- [4] Zulyadi, T. (2014). Advokasi sosial. *Jurnal Al-Bayan: Media Kajian dan Pengembangan Ilmu Dakwah*, 20(2).
- [5] Adhiningtyas, C., Astuti, P., & Astrika, L. (2015). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penanganan Maladministrasi Pelayanan Publik. *Journal of Politic and Government Studies*, 5(4), 271-280.
- [6] Putri, F. A., & Adnan, M. F. (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.