



PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PADANG

THE ROLE OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA REPRESENTATIVE OF WEST SUMATRA IN PREVENTING MALADMINISTRATION OF PUBLIC SERVICES IN THE CITY OF PADANG

Doddie Arya Kusuma, Fonny Andikia

Universitas Ekasakti, Padang

E-mail: doddiearyakusuma@gmail.com¹, fonnyandikia@gmail.com²

INFO ARTIKEL

Koresponden

Doddie Arya Kusuma Barata
doddiearyakusuma@ymail.com

Fonny Andikia
fonnyandikia@gmail.com

Kata kunci:

Padang, maladministrasi, mengawasi, ombudsman, pelayanan publik

Website:
<http://idm.or.id/JSER>

hal: 21 - 29

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah. Seiring berjalannya waktu penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan dengan baik dan agak terkesan mempersulit masyarakat. Pada tahun 2000 dibentuklah Komisi Ombudsman Nasional yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang peran ombudsman dalam mencegah maladministrasi di kota Padang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa peran dan fungsi ombudsman di Sumatera Barat adalah mengawasi pelayanan publik, menerima laporan dari masyarakat dan menindak lanjutinya. Dalam upaya pencegahan maladministrasi di kota Padang ombudsman banyak melakukan sosialisasi dan melakukan pertemuan berkala dengan berbagai unsur masyarakat di Sumatera Barat. Ombudsman dalam kinerjanya mendapat respon positif dari berbagai kalangan di Sumatera Barat dari Pemerintah Kota, DPRD, dan juga berbagai LSM. Kendala yang dihadapi ombudsman adalah masih banyaknya masyarakat yang enggan untuk melapor ke ombudsman dan terkadang pemerintah kota Padang menjalankan apa yang menurut ombudsman itu baik untuk dilakukan.

Copyright © 2021 JSER. All rights reserved.

ARTICLE INFO**Correspondent:**

Doddie Arya Kusuma Barata
doddiearyakusuma@gmail.com
il.com

Fonny Andikia
fonnyandikia@gmail.com

keywords:

Padang, maladministration, supervising, ombudsman, service public

Website:
<http://idm.or.id/JSER>

page: 21 – 29

ABSTRACT

Public service is the provision of services to the community as a manifestation of the obligations of government officials. Over time, the implementation of public services has not been going well and it seems somewhat difficult for the community. In 2000, the National Ombudsman Commission was formed to oversee the implementation of public services. The purpose of this study was to get an overview of the role of the ombudsman in preventing maladministration in the city of Padang. The method used in this research is qualitative method. Based on the results of the study, it was concluded that the role and function of the ombudsman in West Sumatra is to supervise public services, receive reports from the community and follow up on them. In an effort to prevent maladministration in the city of Padang, the ombudsman does a lot of socialization and holds regular meetings with various elements of society in West Sumatra. The Ombudsman in his performance received a positive response from various groups in West Sumatra from the City Government, DPRD, and also various NGOs. The obstacle faced by the ombudsman is that there are still many people who are reluctant to report to the ombudsman and sometimes the Padang city government does what the ombudsman thinks is good to do.

Copyright © 2021 JSER. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Maladministrasi banyak terjadi di berbagai instansi pemerintah di Indonesia. Hal ini membuat masyarakat sebagai pengakses maupun pengguna layanan publik semakin tidak nyaman dengan pelayanan yang diselenggarakan pemerintah, sehingga hal tersebut memunculkan kepedulian masyarakat terhadap ketidakmaksimalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berbagai upaya dan tindakan masyarakat berusaha memberikan kritik serta sarannya demi terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan juga pelayanan publik yang maksimal. Adanya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dirasakan masyarakat akan sangat membantu menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan juga dapat diakses semua lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi dari pihak pemerintah.

Tuntutan masyarakat akan perubahan pelayanan publik memaksa Pemerintah harus berupaya keras untuk melakukan perubahan terhadap kualitas pelayanan. Penyebabnya adalah masyarakat sering dikecewakan pada kualitas pelayanan yang kurang maksimal serta partisipasi masyarakat yang rendah. Masalah yang selama ini menjadi sorotan adalah upaya pemerintah memaksimalkan fasilitas terhadap

pengaduan dan penyelesaian masalah rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai instansi.

Pemerintah tidak akan bisa mengoreksi mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak yang melaksanakan kebijakan dan berhadapan langsung dengan masyarakat pengakses layanan publik. Dari berbagai penelitian terkait penyelenggaraan pelayanan, banyak ditemukan kondisi yang terjadi di lapangan membuktikan bahwa kebanyakan di hampir semua tingkatan petugas pelayanan utama sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi, respon pihak terkait terhadap keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

Praktek yang buruk dan kaku dalam pelayanan publik mengakibatkan terjadinya maladministrasi dalam penyediaan layanan publik. Pelayanan publik seperti ini akan sulit dihindari dengan adanya perlakuan-perlakuan khusus yang berdampak pada penyimpangan terhadap ketentuan administrasi. Praktek-praktek pelanggaran administrasi seperti ini tentunya akan berdampak kepada pengguna jasa layanan lainnya, yang pada akhirnya akan berdampak pula pada kualitas pelayanan secara umum.

Dalam rangka pencegahan terjadinya maladministrasi serta memberikan kesadaran bagi masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik yang baik, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat telah melakukan berbagai kegiatan penyebarluasan informasi mengenai tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman RI dalam berbagai kegiatan dan *event*. Sasaran kegiatan tersebut adalah para penyelenggara pelayanan publik, masyarakat luas sebagai pengguna pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak mendapatkan pelayanan publik.

Menurut istilah “Ombudsman” berasal dari bahasa Skandinavia kuno di Negara Swedia, yang memiliki arti perwakilan, representatif, agen atau pihak yang diminta oleh pihak lainnya untuk mewakili kepentingan mereka

Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik yang diselenggarakan oleh Negara dan Pemerintah, dalam hal ini Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) atau perseorangan yang ditugaskan untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat juga melakukan salah satu bentuk pencegahan maladministrasi di antaranya yaitu sosialisasi, ditujukan kepada LSM dan media massa sebagai pilar-pilar partisipan masyarakat yang membantu melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Padang. Bentuk kegiatan dari sosialisasi yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat meliputi: komunikasi media, diskusi publik, sosialisasi dengan kelompok masyarakat, dan sosialisasi di lingkungan pemerintah daerah.

Semakin banyaknya laporan pengaduan pelayanan publik ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, maka Ombudsman RI sebagai lembaga negara independen yang memiliki kewenangan upaya pencegahan maladministrasi harus memaksimalkan fungsinya sehingga dapat mencapai tujuan. Untuk mengetahui keberhasilan Ombudsman dalam mencapai tujuannya, tidak dipungkiri juga akan terdapat kendala-kendala dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik yang dihadapi oleh Ombudsman RI perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

Dengan berpijak pada gambaran di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apa saja bentuk-bentuk laporan maladministrasi pelayanan publik yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat di Kota Padang periode 2018-2019?
2. Bagaimana peran Ombudsman RI perwakilan provinsi Sumatera Barat dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik di Kota Padang periode tahun 2018-2019?
3. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik di Kota Padang periode tahun 2018-2019?

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, digunakan penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Adapun tujuan dari penelitian kualitatif deskriptif adalah untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek yang berlaku, serta mengumpulkan data dan menuangkan data dari lapangan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara untuk kemudian di analisa.

Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip dalam buku Lexy J. Moeleong (2005) menjelaskan bahwa metodologi penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan yang dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Sementara itu penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang alamiah maupun fenomena rekayasa.

Metode penelitian kualitatif pada hakikatnya mencoba mengamati, memahami, makna perbuatan dan kejadian bagi orang yang bersangkutan menurut kebudayaan dan pandangan mereka. Metode penelitian kualitatif ini intinya akan menghasilkan data deskriptif, maksudnya adalah suatu penelitian yang memberikan gambaran suatu gejala sosial seperti yang dimaksud dalam permasalahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Penelitian

Ombudsman Republik Indonesia (disingkat ORI) sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang

diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008.

Setelah berlakunya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan bahwa Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi Negara yang bersifat sementara, tetapi merupakan lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Meski telah mengalami perubahan dari bentuk kelembagaan, Komisi Ombudsman Nasional menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang diikuti dengan penguatan institusional. Berdasarkan perubahan dari Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2000 yang mengatur Komisi Nasional Ombudsman kemudian menjadi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, namun rekomendasi-rekomendasi Ombudsman tidak mempunyai kekuatan mengikat secara hukum, lembaga ini merupakan *"Magistrature of Influence"* (Mahkamah Pemberi Pengaruh), bukan *"Magistrature of Sanction"* (Mahkamah Pemberi Sanksi). Eksistensinya sangat tergantung pada kemampuannya melakukan persuasi, kewenangan yang diberikan kepadanya, serta bobot rekomendasi yang diberikannya. Dengan demikian rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia masih lemah.

Setiajeng Kadarsih (2010) menjelaskan bahwa pengertian maladministrasi secara umum adalah perilaku yang tidak wajar (termasuk penundaan pemberi pelayanan), tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan, termasuk penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif dan tidak patut didasarkan sebagian atau seluruhnya atas ketentuan undang-undang atau fakta, serta tidak masuk akal

2. Bentuk-Bentuk Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik di Kota Padang

Menurut Hartono, dkk dalam Buku Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia memberikan pengertian maladministrasi secara umum adalah perilaku yang tidak wajar, tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan termasuk penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif, dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal, atau tidak berdasarkan tindakan unreasonable, unjust, oppressive, improper, dan diskriminatif Hartono, dkk (2003).

Setiap warga negara Indonesia atau penduduk berhak menyampaikan laporan terkait masalah pelayanan publik berbentuk praktek maladministrasi yang dialaminya kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Laporan atau pengaduan yang diterima Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Baratada yang bersumber dari laporan masyarakat dan laporan atas inisiatif Ombudsman. Laporan atau pengaduan masyarakat dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu: datang langsung, surat, *e-mail*, faksimili, website, dan telepon. Laporan/pengaduan atas inisiatif Ombudsman biasanya bersumber dari media massa yang memberitakan tentang suatu dugaan praktek maladministrasi yang terjadi.

Adapun bentuk-bentuk laporan maladministrasi pelayanan publik yang diterima oleh Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat menurut kepala keasistenan di bidang pencegahan oleh Meilisa Fitri Harahap, SH., M.kn adalah sebagai berikut:

“Penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, dan salah pengelolaan” (wawancara tanggal 16 Januari 2020).

3. Peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam Pencegahan Maladministrasi

Awal terbentuknya Ombudsman RI di Sumatera Barat yakni pada tanggal 12 Juli 2012, dan mulai maksimal beroperasi pada tahun 2013. Sudah 7 tahun Ombudsman RI berada di Sumatera Barat dan telah banyak hal yang dilakukan demi memperbaiki kualitas pelayanan publik di Sumatera Barta ini khususnya kota Padang.

Kehadiran Ombudsman di Sumatera Barat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan yang baik, jujur, berkeadilan, dan tidak memandang jabatan dan status sosialnya. Ketika masyarakat mengeluhkan terjadinya praktek maladministrasi dalam pelayanan publik dapat melaporkannya ke Ombudsman sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Dengan adanya ombudsman di Sumatera Barat perlu adanya pemahaman yang lebih mendalam tentang peran dan fungsi ombudsman selama ini khususnya di kota Padang.

Menurut Yefri Hariani selaku kepala perwakilan Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat bahwa:

“Bahwasanya peran Ombudsman Sumbar selama ini adalah melakukan koordinasi dan upaya pencegahan terhadap instansi pemerintah, BUMN, BUMD, BHMN serta BUMS atau perseorangan yang ditugaskan untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan UU NO 37 tahun 2008 pasal 7.” (Wawancara tanggal 16 Januari 2020)

Berdasarkan pernyataan yang diungkapkan oleh Kepala Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dan Kepala Keasistenan bidang PVL di atas, peran Ombudsman khususnya di Sumatera Barat itu sendiri adalah sebagai pengawas pelayanan publik, menerima laporan tentang tindak maladministrasi dari masyarakat, serta

menindak lanjuti laporan tersebut yang berkoordinasi langsung dengan pihak terkait. Artinya Ombudsman perwakilan Sumatera Barat mengawasi semua penyelenggaraan pelayanan publik diseluruh wilayah Sumatera Barat dan khususnya di kota Padang sesuai dengan upaya pencegahan.

Terdapat 2 bentuk upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Ombudsman Sumbar. Bentuk upaya pencegahan pertama yaitu Pre-emptif dan preventif, bentuk upaya pencegahan ini dilakukan untuk menanamkan nilai dan norma kepada penerima layanan publik agar paham dan maladministrasi dapat dihindari. Sasaran dari upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik bentuk pre-emptif yang dilakukan oleh Ombudsman yaitu masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Bentuk upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik yang kedua yaitu Preventif, upaya pencegahan ini dilakukan agar pemberi layanan publik paham dan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan UU yang berlaku agar tidak terjadi maladministrasi. Sasaran dari bentuk upaya pencegahan maladministrasi ini yaitu instansi pemerintahan sebagai pemberi layanan publik kepada masyarakat (wawancara 16 Januari 2020).

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan pendapat Awaludin Djamin (2011) dalam tentang bentuk-bentuk upaya pencegahan, yaitu a) Pre-emptif artinya pembinaan yang bertujuan agar masyarakat menjadi *law abiding citizens*; dan b) Preventif, dimaksudkan sebagai tindak lanjut dari upaya pre-emptif yang masih dalam tataran pencegahan sebelum terjadinya mal-administrasi, penekanan dalam upaya ini adalah dengan menghilangkan adanya kesempatan untuk melakukan kejahatan. Pencegahan preventif yang dilakukan oleh ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dilakukan dengan berbagai cara yaitu salah satunya dilakukan dengan berkoordinasi dengan instansi pemerintahan yang menjadi wewenang pengawasan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat.

4. Kendala-Kendala dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Kota Padang

Sebagai lembaga negara yang bersifat independen dan tidak tergantung dengan lembaga lain tidak dapat dipungkiri bahwa dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Padang banyak terdapat kendala-kendala dalam menjalankan tugas dan kewenangannya sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Kepala Perwakilan Ombudsman RI Yefri Hariani., S. Sos., M. Si, kepala keasistenan ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat bidang pencegahan Meilisa Fitri Harahap, SH., M.kn, Yunesa Rahman selaku kepala keasistenan bidang PVL, dan Pemil Aprima, S.E selaku BPP (Kepala Kesekretariatan) menjelaskan bahwa kendala-kendala yang dihadapi ombudsman perwakilan Sumatera Barat dalam mencegah maladministrasi pelayanan publik di kota Padang yakni:

- a. Kekurangan sumber daya manusia,
- b. Kekurangan anggaran dana, perannya dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik di kota Padang.

- c. Masih banyak masyarakat khususnya kota Padang yang takut ataupun malas melapor ke Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, masyarakat beranggapan bahwa percuma saja melapor ke Ombudsman pasti hasilnya akan sama saja dan karena pemikiran tersebut masyarakat merasa takut dan malas untuk melapor ke Ombudsman terkait adanya dugaan maladministrasi.
- d. Ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui dan merasa asing dengan istilah Ombudsman, kemungkinan masih dirasa masih minimnya sosialisasi, padahal Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat terus menerus melakukan sosialisasi agar masyarakat paham tentang Ombudsman.
- e. Terkadang pemerintah daerah Kota Padang tidak melakukan apa yang menurut Ombudsman perwakilan Sumatera Barat harus diperbaiki. Dan juga kurang kooperatifnya instansi-instansi terlapor dalam memberikan klarifikasi sehingga penyelesaian laporan dari masyarakat agak sedikit lamban (wawancara 16 Januari 2020).

5. Upaya dalam Mengatasi Kendala-Kendala yang Dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Kota Padang

Menurut Kepala Perwakilan Ombudsman RI Yefri Hariani., S. Sos., M. Si, kepala keasistenan ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat bidang pencegahan Meilisa Fitri Harahap, SH., M.kn, Yunesa Rahman selaku kepala keasistenan bidang PVL, dan Pemil Aprima, S.E selaku BPP (Kepala Kesekretariatan), adapun upaya dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik di Kota Padang adalah sebagai berikut:

- a. Pada 1 Januari ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat telah melakukan penerimaan asisten ombudsman sebanyak 4 orang untuk mengatasi kekurangan sumber daya manusia tersebut meskipun jumlahnya belum memadai.
- b. Pemil Aprima, S.E selaku BPP (Kepala Kesekretariatan) telah berusaha mengajukan untuk penambahan anggaran dan fasilitas atau aset untuk kantor perwakilan tetapi hingga saat ini menunggu hasil keputusan dari ombudsman pusat.
- c. Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat telah berusaha melakukan berbagai cara memotivasi masyarakat untuk tidak ragu dalam melaporkan kasus-kasus maladministrasi yang terjadi di lingkungan masyarakat tersebut seperti yang dilakukan ombudsman pada waktu lalu, ombudsman mendatangi korban maladministrasi yang terjadi pada RSUP M. Djamil Padang yang mana kasus jasad bayi atas nama Ramadhan Khalif Putra yang meninggal di RSUP tersebut dibawa kabur oleh driver ojol karena lamanya proses pemulangan jasad bayi tersebut ke rumah duka. Hal itu salah satu bentuk upaya ombudsman dalam mengatasi rasa takut dan malas masyarakat untuk melapor terjadinya maladministrasi.
- d. Ombudsman telah berusaha melakukan sosialisasi dipusat-pusat keramaian pada hari libur seperti mengadakan ombudsman on the spot di

transmart Padang, GOR H. Agus Salim agar masyarakat lebih mengenal ombudsman lebih jauh lagi.

- e. Ombudsman Sumbar terus berupaya mendorong seluruh instansi-instansi yang melakukan kegiatan pelayanan publik agar lebih bisa mengurangi dalam hal maladministrasi pelayanan publik di kota Padang ini (wawancara 16 Januari 2020)

Awaloeddin Djamin (2011) menyebutkan salah satu tipe pencegahan, yakni preemtif. Dalam praktek di lapangan, Polri menyebut istilah preemtif ini sebagai “pembinaan masyarakat” atau “preventif tidak langsung”, yaitu pembinaan yang bertujuan agar masyarakat menjadi *law abiding citizens*.

Upaya-upaya preventif ini adalah merupakan tindak lanjut dari upaya pre-emptif yang masih dalam tataran pencegahan sebelum terjadinya mal-administrasi, penekanan dalam upaya ini adalah dengan menghilangkan adanya kesempatan untuk melakukan kejahatan. Pencegahan preventif yang dilakukan oleh ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dilakukan dengan berbagai cara yaitu salah satunya dilakukan dengan berkoordinasi dengan instansi pemerintahan yang menjadi wewenang pengawasan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat (Awaludin Jamin (2011)

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

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

Pertama, bentuk-bentuk laporan maladministrasi pelayanan publik yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat terdapat kenaikan jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI Sumbar dari tahun 2018 ke tahun 2019

Kedua, Peran dan fungsi Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam pencegahan maladministrasi di kota Padang, yaitu:

- a. Peran Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat adalah mengawasi pelayanan publik di kota Padang, menerima laporan-laporan yang berkenaan dengan dugaan praktik maladministrasi di kota Padang, serta menindak lanjuti laporan-laporan tersebut sampai tuntas.
- b. Sedangkan fungsi Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah kota Padang termasuk yang diselenggarakan Oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan swasta maupun perseorangan yang diberikan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Ketiga, kendala yang dihadapi Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dapat dikatakan belum berjalan dengan efektif.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan

beberapa saran pada Ombudsman Republik Indonesia dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik Sumatera Barat.

Pertama, perlunya menambah suberdaya manusia yang ada pada Ombudsman RI Sumbar, agar pekerjaan dapat lebih terorganisir dengan baik, kemudian agar dapat lebih maksimal kinerjanya dalam menjawab tuntutan masyarakat terhadap pencegahan maladministrasi dan pelayanan publik yang baik.

Kedua, Agar Ombudsman RI Sumbar sebaiknya dapat lebih aktif dalam hal mensosialisasikan tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, agar masyarakat yang merasa menerima praktik maladministrasi tahu untuk melapor kemana.

Ketiga, agar Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dapat mengusulkan ataupun mengajukan untuk menambah dana anggaran pada Bidang Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik, mengingat bahwa wilayah kerja Ombudsman meliputi 19 Kabupaten dan Kota di Provinsi

DAFTAR PUSTAKA

- Djamin, Awaloedin. 2011. *Sistem Administrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pengembangan Kajian Ilmu Kepolisian.
- Hartono, Sunaryati dkk. 2003. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Kadarsih, Setiajeng. 2010. *Tugas Dan Wewenang Ombudsman RI Dalam Pelayanan Publik Menurut UU NO 37 Tahun 2008*. Fakultas Hukum. Universitas Jenderal Soedirman. Vol 10 No: Mei 2010
- <https://www.maxmanroe.com/vid/organisasi/arti-ombudsman-adalah.html> diakses pada tanggal 14 November 2019
- <http://Ombudsman.go.id//diaksespada tanggal 11 November 2019>
- Lexy J. Moeloeng. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya