

PERAN OMBUDSMAN SUMATERA BARAT DALAM PRAKTIK PELAKSANAAN ADVOKASI PELAYANAN PUBLIK

Oleh:

Saniyyah Aulia Azzahra¹

Maya Fajri Aini²

Rizki Syafril³

Universitas Negeri Padang

Alamat: JL. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Bar., Kec. Padang Utara, Kota Padang,

Sumatera Barat (25171)

Korespondensi Penulis: auliaazzahs@gmail.com

***Abstract.** The aim of this research is to analyze the role of the West Sumatra Ombudsman regarding its role in changing the administration of public services, so that maladministration in public services no longer occurs. The location of the research was the Indonesian Ombudsman Representative for West Sumatra. The method used in this research is descriptive qualitative using interview techniques and also indirect observation by parties who have authority in the ombudsman and using literature studies. The results of this research are that the role of the ombudsman in the practice of implementing public service advocacy is a. Carry out supervisory actions, convey suggestions and recommendations and prevent maladministration in the implementation of public services. b. Encourage state and government administrators to be more effective and efficient, honest, open, clean and free from corruption, collusion and nepotism. c. Improving national legal culture, public legal awareness and legal supremacy which has service, truth and justice as its core. d. Encourage the realization of an integrated public complaints system based on information technology.*

Keywords: Ombudsman, Advocacy, Public Services

PERAN OMBUDSMAN SUMATERA BARAT DALAM PRAKTIK PELAKSANAAN ADVOKASI PELAYANAN PUBLIK

Abstrak. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis peran dari Ombudsman Sumatera Barat terhadap perannya dalam perubahan penyelenggaraan pelayanan publik, agar tidak lagi terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik. Lokasi penelitian dilaksanakan di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik wawancara dan juga observasi tidak langsung oleh pihak yang memiliki wewenang dalam ombudsman serta menggunakan studi literatur. Hasil dari penelitian ini yaitu peran ombudsman dalam praktik pelaksanaan advokasi pelayanan publik adalah a. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. b. Mendorong penyelenggara negara dan pemerintah agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. c. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supermasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan. d. Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi.

Kata Kunci: Ombudsman, Advokasi, Pelayanan Publik

LATAR BELAKANG

Pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan public sebaik mungkin kepada masyarakatnya. Hal ini dilakukan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat dan berkehidupan berbangsa dan bernegara. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh aparatur negara yang memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan publik memberi berbagai macam pelayanan seperti jasa, barang, dan juga administrasi. Dalam melaksanakan pelayanan public kepada orang banyak harus lah menerapkan beberapa prinsip agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Peningkatan pelayanan public merupakan kewajiban yang harus dijalankan oleh pemerintah karena secara tidak langsung jika pelayanan public berjalan dengan lancar maka keadilan dan kesejahteraan masyarakat juga ikut terlindungi. Pelayanan public dapat berasal dari mana saja baik dibidang transportasi, sarana prasarana, pendidikan, kesehatan dan bahkan administrasi. Setiap saat pemerintah haruslah selalu mengawasi jalannya pelayanan public di Indonesia. Bagi pelayan publik tidak mudah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat banyak, ia dituntut harus selalu bersikap

profesional agar tidak terjadi miss komunikasi dengan masyarakat. Maka dari itu diperlukan pelatihan bagi pelayan publik untuk bisa mengembangkan prinsip-prinsip pelayanan publik dengan baik. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat haruslah dilakukan dengan sungguh-sungguh agar senantiasa berjalan dengan lancar. Pelayanan public yang diberikan pihak terkait terkadang adanya penyimpangan yang terjadi, penyebab nya bisa dari Sumber Daya Manusia, Infrastruktur ataupun prinsip yang diberlakukan. Dalam melakukan pelayanan publik haruslah dengan kinerja yang baik, agar masyarakat yang menjadi penerima layanan tersebut dapat merasa puas dan percaya kepada aparatur negara. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menghasilkan pelayanan public yang efektif dan efisien, salah satunya dengan melaksanakan good governance. Pelayanan publik yang baik juga dapat terciptanya Good Governance. Akan tetapi, pelayanan publik juga tidak luput dari adanya kecurangan, seperti korupsi, kolusi, dan juga nepotisme dengan kata lain praktik maladministrasi. Untuk perlu adanya lembaga ombudsman yang dapat mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik agar tidak terjadinya maladministrasi. dalam proses pelayanan public ini agar berjalan secara semaksimal mungkin maka diperlukan pengawasan didalam prosesnya agar tidak terjadi kesalahan. Maka dari itu lembaga yang berhak dan berwenang untuk melakukan pengawasann dalam pelayanan public adalah Ombudsman.

Ombudsman bisa dikatakan sebagai lembaga perlindungan hak-hak masyarakat dalam berpendapat. Hal ini sejalan dengan pemikiran (Batalli, 2015) yang mengatakan bahwa Ombudsman adalah lembaga independen yang memiliki wewenang untuk melindungi hak-hak masyarakat mengenai perlakuan yang tidak adil dalam pelayanan public. Ombudsman merupakan lembaga yang bertugas dalam pengawasan pelayanan publik di Indonesia. Lembaga ombudsman merupakan lembaga yang bersifat mandiri, yang dimana ombudsman tidak tergabung ke dalam Lembaga Negara atau Intansi Pemerintahan yang tertuang dalam Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Yang juga diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan juga Badan Hukum Miliki Negara, dengan menghasilkan anggaran dari belanja negara atau belanja daerah. Ombudsman sendiri juga memiliki peran sebagai advokasi masyarakat dalam memperjuangkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan peraturan UU yang sudah tersedia. Ombudsman memiliki peranan yang sangat penting dalam hal pelayanan baik kepada

PERAN OMBUDSMAN SUMATERA BARAT DALAM PRAKTIK PELAKSANAAN ADVOKASI PELAYANAN PUBLIK

masyarakat maupun kepada pihak yang lain. ombudsman harus siap untuk menerima segala saran dan kritikan dari masyarakat terkait pelayanan public yang ada di Indonesia hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan public yang ada. Akan tetapi, Ombudsman telah melakukan tindak lanjut kepada pihak terkait namun mereka masih tidak mau untuk mengikuti instruksi yang diberikan Ombudsman (Ispiyarso & Badriyah, 2021).

Ombudsman sendiri memiliki tugas dengan berdasarkan kepada UU Republik Indonesia pasal 3 Nomor 37 Tahun 2008, yaitu :

1. Kepatutan
2. Keadilan
3. Non-diskriminasi
4. Tidak Memihak
5. Akuntabilitas
6. Keseimbangan
7. Keterbukaan
8. Kerahasiaan

Saat ini di Indonesia banyak terjadinya maladministrasi yang dilakukan oleh para aparatur negara, salah satunya yang juga terjadi di Sumatera Barat, untuk itu penting adanya advokasi pelayanan publik. Advokasi secara umum merupakan kegiatan atau tindakan yang melakukan perubahan terkait kebijakan publik yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh UU Republik Indonesia. Tertera pada Pasal 2 UU Nomor 25 Tahun 2009 yang membahas tentang Pelayanan Publik yang isinya “Advokasi dilakukan jika penyelenggaraan pelayanan publik tidak menerapkan asas penyelenggaraan publik”.

Menurut teori bagan A, yang dikenal sebagai teori advokasi oleh Jon Hopkins University (1999), advokasi adalah usaha untuk mempengaruhi kebijakan publik melalui advokasi dapat dikomunikasikan dalam berbagai macam cara, akan tetapi juga bisa didefinisikan secara sempit sebagai tindakan yang ditentukan oleh pihak yang berwenang untuk mengarahkan atau mengontrol tindakan lembaga, masyarakat, serta individu. Sedangkan Sheila Espine-Villaluz mengemukakan pengertian advokasi sebagai tindakan strategis serta terpadu yang dilakukan oleh individu dan kelompok dengan menambahkan masalah dalam agenda kebijakan, mendorong pembuat kebijakan dalam menyelesaikan

masalah, serta membangun basis dukungan kebijakan publik yang disusun guna menyelesaikan permasalahan yang ada. Ombudsman sendiri sebagai pengawas pelayanan publik juga mempunyai hak dan wewenang untuk melakukan advokasi atau perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, jika penyelenggaraan pelayanan publik tidak dilakukan dengan semestinya dan sesuai peraturan UU yang telah ditetapkan. Untuk itu pada artikel ini akan membahas mengenai “peran ombudsman Sumbar dalam praktik pelaksanaan advokasi pelayanan publik”. Ombudsman merupakan sebuah lembaga yang berfungsi sebagai pembantu masyarakat, artinya Ombudsman bisa dengan mudah untuk melindungi, membantu, menangani permasalahan masyarakat dalam hal pelayanan public yang mereka rasakan kurang. Ombudsman menangani permasalahan masyarakat yang berbeda-beda setiap waktunya karena penyebab permasalahan masyarakat itu berbeda walaupun dalam lingkup pelayanan public. Dengan adanya lembaga Ombudsman ini hendaknya bisa membantu masyarakat yang mengalami permasalahan didalam pelayanan public, karena jika terjadi permasalahan didalam pelayanan public maka nantinya akan mempengaruhi bidang lainnya.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik wawancara dan juga observasi tidak langsung. Dengan mendapatkan informasi dari narasumber yang memiliki wewenang dalam hal tersebut yaitu ibu Yefri Hariani dan bapak Rahmadia Nover selaku Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan, yang ketika melakukan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan memberikan materi terkait Ombudsman Sumbar dalam mengadvokasi penyelenggaraan pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan public merupakan sebuah penawar atau lembaga penawar jasa yang diberikan kepada masyarakat banyak untuk dapat dinikmati dengan nyaman dan baik. Pelayanan public yang diberikan pemerintah kepada masyarakat haruslah senantiasa dilakukan dengan sepenuh hati agar nanti hasilnya dapat dinikmati oleh kedua belah pihak, maksudnya masyarakat dan pemerintah mendapatkan manfaat yang setimpal. Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, ombudsman berfungsi

PERAN OMBUDSMAN SUMATERA BARAT DALAM PRAKTIK PELAKSANAAN ADVOKASI PELAYANAN PUBLIK

sebagai lembaga pengawas eksternal yang bertanggung jawab untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Tugas-tugas ini dijelaskan sebagai berikut:

“Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah 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 atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah”.

Menurut pembicara, ombudsman memiliki berbagai macam tugas, seperti melaksanakan pengawasan, memberi saran, serta menghindari terjadinya pelanggaran atau penyimpangan hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik; mendorong intansi pemerintahan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik yang berdasarkan kepa peraturan UU yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme; memperbaiki kesadaran dan supremasi hukum terkait pelayanan publik dalam lingkup masyarakat; dan membentuk sistem pengaduan yang berteknologi yang untuk masyarakat. Permasalahan yang terjadi pada pelayanan public di Indonesia saat ini terjadi pada pelayan public yang menawarkan jasanya kepada masyarakat banyak. Bisa dikatakan bahwa pelayan publik saat sekarang ini masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan, hal tersebut terjadi karena adanya ketidaksiapan dalam mempersiapkan persiapan terhadap nilai-nilai sosial yang ada dikehidupan masyarakat. Sehingga terjadinya penyimpangan dalam pelayanan public. Ada beberapa permasalahan didalam pelayanan public di Indonesia salah satunya yaitu maladministrasi. Maladministrasi merupakan sebuah perlawanan atau pertentangan mengenai layanan yang diberikan dalam pelayanan public. Maladministrasi ini banyak jenisnya seperti pelanggaran kode etik pelayanan, penundaan pelayanan, ataupun kelalaian yang diberikan oleh pihak pelayan public kepada masyarakat banyak. Berikut dijabarkan beberapa contoh yang termasuk dalam maladministrasi yaitu :

- a. Penundaan yang terus menerus
- b. Layanan yang tidak diberikan dengan baik
- c. Menyalahgunakan kekuasaan
- d. Tidak memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur

- e. Tindakan diskriminatif
- f. Meminta atau melakukan praktik suap
- g. Perselisihan tentang kepentingan
- h. Memihak
- i. Kurang berpengalaman
- j. Bertindak semena-mena
- k. Mengabaikan hukum
- l. Lalai dalam bekerja, dan lain sebagainya.

Peran Ombudsman sangat penting untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan untuk memastikan bahwa pelaksanaannya diawasi. Salah satu cara untuk mencapai tujuan pelayanan publik adalah dengan menumbuhkan kepercayaan masyarakat bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang mereka harapkan. Pada akhirnya, ini akan memungkinkan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat untuk mewujudkan tujuan nasional negara Republik Indonesia. Maka dari itu sangat diharapkan sekali peran Ombudsman dalam mengawasi proses pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan public yang ada di Indonesia saat sekarang ini termasuk masih dibawah rata-rata, contohnya saja pada pelayanan yang diberikan pihak kantor Dukcapil kepada masyarakat, terkadang ada beberapa pihak yang melakukan penundaan atau melamalamakan proses pelayanan public kepada masyarakat banyak. Banyak yang harus dibenahi dalam pelayanan public di Indonesia, namun hal itu tak terlepas dari bantuan Ombudsman untuk memperlancar proses pelayanan public. Ombudsman bertanggung jawab atas prosedur pemeriksaan dan penyelesaian laporan pengaduan melalui sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis TI, yaitu:

- a. Laporan inisiatif masyarakat atau ombudsman.
- b. Ombudsman RI menyeleksi laporan atau pengaduan masyarakat, dan Ombudsman RI mengkaji laporan tersebut. Jika datanya tidak lengkap, Ombudsman RI akan memberikan laporan tertulis kepada wartawan.
- c. Proses Pemeriksaan: Pada tahap ini Ombudsman RI dapat memutuskan apakah berwenang melanjutkan pemeriksaan.

PERAN OMBUDSMAN SUMATERA BARAT DALAM PRAKTIK PELAKSANAAN ADVOKASI PELAYANAN PUBLIK

- d. Rekomendasi Ombudsman, termasuk kesimpulan, pendapat, dan rekomendasi berdasarkan temuan Ombudsman, disampaikan kepada pelapor, pelapor, dan atasan terlapor.
- e. Pemantauan dilakukan oleh Ombudsman untuk memantau pelaksanaan rekomendasi/usulan, perjanjian atau keputusan Ombudsman.

Advokasi pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal yang berkaitan dengan hukum. Masyarakat yang mengalami permasalahan dalam advokasi pelayanan publik bisa melaporkan hal tersebut kepada Ombudsman. Dengan adanya laporan kepada Ombudsman ini nantinya bisa memberikan solusi dan tindak lanjut terhadap permasalahan pelayanan publik yang dialami oleh masyarakat. Ombudsman bisa dikatakan sebagai pihak penengah dalam menangani kasus pelayanan publik yang dirasakan masyarakat terhadap pelayan publik, namun tidak menutup kemungkinan jika ombudsman gagal dalam memeditasinya. Karena salah satu penyebab gagalnya meditasi yang diberikan Ombudsman ini yaitu tidak maunya pihak penyelenggara pelayanan publik ini menerima keluhan kesah yang dirasakan oleh masyarakat saat mendapatkan pelayanan yang buruk.

KESIMPULAN

Peran Ombudsman dalam advokasi pelayanan public bagi masyarakat yaitu berperan untuk mengawasi lancarnya proses pelayanan public yang dirasakan oleh masyarakat. Jika terjadi permasalahan maka Ombudsman akan siap membantu melindungi hak-hak masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan public. Advokasi pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal yang berkaitan dengan hukum. Ombudsman juga dapat melakukan perubahan terkait kebijakan pelayanan publik, yang dimana salah satu advokasi yang dilakukan oleh Ombudsman yaitu melakukan advokasi terkait pembentukan UU 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih ditujukan kepada pihak instansi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat yang telah bersedia memberikan atau menyampaikan materi terkait

Advokasi dalam Pelayanan Publik, dan Dosen Pengampuh, Serta teman-teman sekelas yang telah kebersamai pada kegiatan Kuliah Kerja Lapangan pada semester ini.

DAFTAR REFERENSI

Ardhana Januar Mahardhani, S. M. (2018). *ADVOKASI KEBIJAKAN PUBLIK*. Ponorogo: CALINA MEDIA.

HENDRIK ROSDINAR, A. S. (2020). *BUKU SAKU PENGAWASAN DAN ADVOKASI PELAYANAN PUBLIK*. Jatinegara: YAPPIKA-ActionAid.

Izzati, N. F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *S A S I*.

Putri, C. P. (2020). PERANAN DAN FUNGSI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM EFEKTIVITAS PENEGAKAN HUKUM. *SOL JUSTICIA*.

SOLECHAN. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia . *Administrative Law & Governance Journal* .