

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik disini adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga indenpenden yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan yang baik itu adalah pelayanan yang terbebas dari maladministrasi. Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Maladministrasi ada dalam berbagai macam seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain. Tidak hanya oleh pemerintah, tindakan maladministrasi bisa jadi juga dilakukan oleh BUMN, BUMD, BHMN, maupun badan swasta atau bahkan perorangan.

Maladministrasi adalah sebuah perbuatan yang melanggar hukum. Terdapat berbagai jenis maladministrasi yang sering terjadi. Pertama, penundaan berlaut, yaitu dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur waktu sehingga proses administasi tersebut tidak tepat waktu sebagaimana yang tela ditentukan, sehingga mengakibatkan pelayanan publik yang tidak ada kepastian. Kedua, penyalahgunaan wewenang yaitu tindakan seorang pejabat publik yang menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaannya untuk bertindak) melebihi apa yang seharusnya dilakukan sehingga tindakan tersebut bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, serta menjadikan pelayananan publik tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat. Ketiga, penyimpangan prosedur yaitu dalam proses pelayanan publik ada tahapan kegiatan yang dilalui untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, namun dalam proses pelayanan publik seringkali terjadi pejabat publik tidak memenuhi tahapan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan publik secara baik. Maka dari itu diperlukan suatu lembaga yang menangani khusus tentang maladministrasi tersebut. Maka dari itu negara membentuk suatu lembaga yaitu Ombudsman Republik Indonesia.

Pada tahun 2000 pemerintah membentuk Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Sesuai dengan tuntutan perkembangan kebutuhan, Ombudsman secara kelembagaan berubah menjadi lembaga negara berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tenta Ombudsman Republik Indonesia.

Tugas Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya di sebut Ombudsman RI) makin meningkat dan meluas dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Defenisi legal Ombudsman terdapat pada pasal 1 angka 1 UU No. 37 Tahun 2008. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan 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 perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Ombudsman memiliki fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun Daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Ombudsman memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- c) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan laporan Ombudsman;

- d) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e) Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f) Membangun jaringan kerja;
- g) Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- h) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Ombudsman juga memiliki peranan Ombudsman RI dalam peningkatan pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. Mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan swasta.
- b. Menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Berwenang untuk meminta keterangan dan melakukan pemanggilan, serta membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan (termasuk rekomendasi untuk membayar ganti-rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan).

Selain fungsi, tugas dan peran, Ombudman RI juga memiliki wewenang sebagai berikut:

- a) Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- b) Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
- c) Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi Terlapor;
- d) Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
- e) Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f) Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti-rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- g) Mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi;
- h) Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;

- i) Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

Pelayanan publik selalu identik dengan kebutuhan dan kepentingan khalayak ramai, dimana negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang baik, diperlukan pengawasan secara eksternal untuk mengontrol penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan secara efektif. Pengawasan merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan, pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui efektifitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengakses pelayanan publik. Sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan daya saing antar instansi penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan sikap untuk melayani, keterbukaan, dan kedisiplinan. Maka dari itu Ombudsman diberikan tugas untuk mengawasi setiap instansi pemerintah yang diberikan wewenang untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Terdapat 3 (tiga) jenis pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia, yaitu pengawasan preventif, represif, dan umum. Pengawasan preventif merupakan pengawasan yang dilakukan sebelum pelaksanaan, sedangkan pengawasan represif merupakan pengawasan yang dilakukan setelah kegiatan tersebut dilaksanakan. Secara umum, pengawasan dilakukan dalam sebuah proses aktifitas penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan yang

dilihat dari sisi pelaksanaan dan peraturan yang berlaku. Pengawasan preventif adalah kegiatan pencegahan yang tujuannya memberikan edukasi kepada masyarakat untuk berperan aktif mengawasi penyelenggara negara.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam bentuk sosialisasi secara terbuka ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat akan tugas dan fungsi Ombudsman serta mengajak masyarakat agar berani melaporkan atau menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik yang buruk. Dalam pelaksanaannya, sosialisasi dilaksanakan secara dua arah, yakni kepada penyedia layanan publik (pemerintah) dan kepada penerima layanan publik (masyarakat). Salah satu program yang dijalankan untuk mengedukasi masyarakat misalnya seperti kegiatan partisipasi masyarakat dengan melaksanakan *Training of Trainer* (ToT) kepada Komunitas Dangsanak (Sahabat) Ombudsman. Melalui kegiatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pemahaman Dangsanak Ombudsman terkait peran masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik serta tata cara menyebarluaskan pengetahuan terkait Ombudsman, maladministrasi, dan pelayanan publik.

Pengawasan represif berorientasi kepada laporan pengaduan masyarakat yang berasal dari laporan atau keluhan langsung dari masyarakat dan laporan pengaduan yang dilakukan secara mandiri yang disebut dengan laporan investigasi inisiatif. Dalam rangka mendekatkan dan memudahkan akses masyarakat, dalam hal ini Ombudsman melakukan kegiatan jemput bola yaitu kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). Unit PVL memiliki tugas khusus untuk melakukan penerimaan dan verifikasi terhadap laporan yang masuk

ke Ombudsman. Verifikasi yang dimaksud berupa verifikasi formil dan materiil. Setelah itu, dilanjutkan ke tahap rapat pleno perwakilan untuk menentukan kelayakan penerimaan atau penolakan terhadap laporan masyarakat. Laporan yang telah memenuhi syarat formil dan materiil kemudian ditindaklanjuti oleh Unit Pemeriksaan (Riksa). Selain melakukan pengawasan represif, Ombudsman juga melakukan pengawasan secara umum.

Pengawasan secara umum misalnya dengan melaksanakan Penilaian Kepatuhan di seluruh Kabupaten/Kota serta Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat. Pengawasan ini memantau dan menilai secara langsung penyelenggara negara dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan memperhatikan fasilitas-fasilitas penunjang dalam melaksanakan pelayanan publik.

Secara kelembagaan, Ombudsman RI telah membentuk 32 perwakilan di provinsi, dengan jumlah sumber daya manusia keseluruhan berjumlah 281 orang. Sebagai pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tersebut dilaksanakan upaya pencegahan maladministrasi, secara terus menerus dilaksanakan sosialisasi dalam berbagai bentuk, baik tatap muka maupun melalui media (radio, televisi, cetak, dan elektronik), dengan tujuan:

1. Memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pemangku kepentingan mengenai kedudukan, fungsi, dan kewenangan Ombudsman RI.
2. Memberikan kesadaran kepada masyarakat atas hak mendapatkan layanan publik yang baik.

3. Mendorong institusi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan kesadaran memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
4. Menginventarisir permasalahan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bahan masukan dalam rangka perbaikan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik.

Pada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, lembaga ini bertugas untuk mengawasi pelayanan publik di setiap instansi yang berada pada masing-masing kota/kabupaten di Sumatera Barat. Dalam Program Kepatuhan Ombudsman, setiap kabupaten/kota di Sumatera Barat dilakukan penilaian tersebut. Giat penilaian kepatuhan itu sendiri dilakukan setiap tahun dengan kabupaten/kota yang berbeda-beda. Giat penilaian kepatuhan dilakukan sampai 2019, kecuali tahun 2020 tidak lakukan karena adanya pandemi Covid-19.

Tabel 1.1
Penilaian Pelayanan Langsung oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota

No.	Variabel	Unsur	Indikator
1.	Standar Pelayanan Publik	Utama	Persyaratan
			Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
			Jangka Waktu Penyelesaian
			Biaya/Tarif
2.	Maklumat Layanan	Utama	Ketersediaan Maklumat Pelayanan
3.	Sistem Informasi Pelayanan Publik (Pilihan, pilih salah)	Utama	Ketersediaan informasi pelayanan publik elektronik
			Ketersediaan Informasi

	satu)		Pelayanan Publik Non Elektronik
4.	Sarana dan prasarana, fasilitas	Utama	Ketersediaan ruang tunggu
			Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan
			Ketersediaan loket/meja pelayanan
5.	Pelayanan Khusus	Utama	Ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/rambatan/kursi roda/jalur pemandu/toilet khusus/ruang menyusui, dll.)
			Ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus
6.	Pengelolaan Pengaduan	Utama	Ketersediaan sarana pengaduan (SMS/Telepon/Fax/Email, dll.)
			Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan
			Ketersediaan pejabat/petugas pengelolaan pengaduan
7.	Penilaian kinerja	Utama	Ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan
8.	Visi, Misi, dan Motto Pelayanan	Tambahan	Ketersediaan visi dan misi pelayanan
			Ketersediaan motto pelayanan
9.	Atribut	Tambahan	Ketersediaan petugas penyelenggaraan menggunakan ID Card

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2023 dari data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat

Berdasarkan variabel dan indikator penilaian pada tabel 1.1 tersebut penilaian tersebut dibagi menjadi 3 kategori, yaitu:

- 1) Zona merah (0-50) : Kepatuhan rendah
- 2) Zona kuning (51-80) : Kepatuhan sedang
- 3) Zona hijau (81-100) : Kepatuhan tinggi

Pada tahun 2020 merupakan tahun yang sangat sulit bagi Indonesia dikarenakan terjadinya suatu pandemi yaitu pandemi COVID-19. Pandemi ini sangat berdampak besar bagi kehidupan masyarakat. Pandemi COVID-19 merupakan suatu pandemi dimana virus corona menyerang setiap imun tubuh manusia dan membuat seseorang menjadi sakit demam tinggi, sesak nafas, bahkan ada yang sampai mengalami kematian. Banyak masyarakat yang harus menanggung akibat karena banyak yang kehilangan pekerjaan, PHK besar-besaran, bahkan masyarakat yang memiliki usaha harus ditutup sementara.

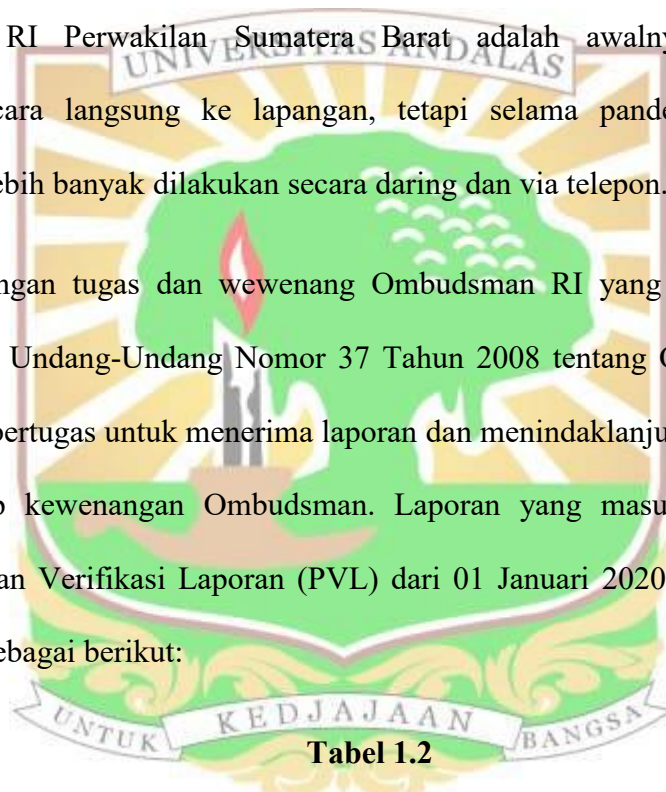
Hal tersebut sangat besar pengaruhnya terhadap Indonesia, begitu juga dengan segala pekerjaan yang menyangkut pelayanan publik, tidak lagi bertatap muka, tetapi harus melalui media online. Hal tersebut dilakukan karena pandemi COVID-19 membuat masyarakat Indonesia harus berdiam diri di rumah, agar penyebaran virus tersebut tidak semakin meluas dan menimbulkan banyak korban jiwa lagi.

Provinsi Sumatera Barat menjadi salah satu provinsi dengan angka penyebaran COVID-19 yang cukup tinggi. Hal itu menyebabkan di setiap kota di Provinsi Sumatera Barat harus menjalankan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala

Besar). PSBB mengharuskan setiap kegiatan pelayanan dilakukan secara online, sehingga dapat mengurangi angka penyebaran COVID-19.

Dikarenakan pelayanan publik yang dilakukan secara online dan tidak bertatap muka, mengakibatkan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat mengalami sedikit kendala dalam melakukan pengawasan di setiap instansi pemerintah yang tersebar di setiap kota di Provinsi Sumatera Barat. Kendala yang dirasakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat adalah awalnya pengawasan dilakukan secara langsung ke lapangan, tetapi selama pandemi COVID-19 pengawasan lebih banyak dilakukan secara daring dan via telepon.

Sesuai dengan tugas dan wewenang Ombudsman RI yang terdapat dalam pasal 7 dan 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Ombudsman bertugas untuk menerima laporan dan menindaklanjuti sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman. Laporan yang masuk pada Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dari 01 Januari 2020 - 31 Desember 2020 adalah sebagai berikut:



Tabel 1.2

Data Laporan di PVL Tahun 2020

Laporan	Triwulan				Jumlah
	I	II	III	IV	
RCO	5	17	22	10	54
Laporan Reguler	81	25	58	47	211
Total	86	42	80	57	265

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2023, diambil dari data Laporan Tahunan Tahun 2020 Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

Klasifikasi berdasarkan cara penyampaian laporan, dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 1.3

Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian Tahun 2020

No.	Mekanisme Laporan	Triwulan				Jumlah	Persentase
		I	II	III	IV		
1	Surat	20	6	13	21	60	22%
2	Datang langsung	47	2	46	26	121	46%
3	Telepon	1	0	1	2	4	2%
4	Website	0	0	0	1	1	0%
5	Email	8	5	0	1	14	5%
6	Whatsapp	9	28	20	6	63	24%
7	Media Sosial	0	0	0	0	0	0%
8	SMS	1	1	0	0	2	1%
Total		86	42	80	57	265	100%

Sumber: Olahan Peneliti

Berdasarkan cara penyampaian laporan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, laporan didominasi oleh masyarakat yang datang langsung ke kantor, yaitu sebesar 46%, dengan jumlah angka sebanyak 121 laporan. Selain dengan maksud menyampaikan keluhannya tentang pelayanan publik, masyarakat juga berkonsultasi dengan asisten atas permasalahan lain yang dialami dan dapat

berdiskusi mengenai solusi dan jalan keluar yang akan ditempuh jika laporan yang dilaporkan ternyata bukan merupakan kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Selain menyampaikan laporan langsung, masyarakat ada yang memilih alternatif lain dalam menyampaikan laporan, seperti melalui surat, telepon, whatsapp, dan sms.

Berdasarkan data selama tahun 2020, laporan yang diterima oleh Tim PVL melalui surat dan whatsapp hampir berimbang, yaitu sebanyak 60 (enam puluh) laporan melalui surat dan 63 (enam puluh tiga) laporan melalui whatsapp, dengan persentase 23% dan surat 24%. Tampak ada perubahan dari cara masyarakat menyampaikan laporan. Pada periode tahun sebelumnya datang langsung sangat mendominasi, pada tahun ini surat dan whatsapp mengalami peningkatan dalam penggunaannya.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat juga menindaklanjuti permasalahan pelayanan publik berdasarkan inisiatif investigasi yang didasarkan pada kenyataan di lapangan atau pemberitaan media, dengan tujuan agar memberi dampak perubahan bagi perbaikan pelayanan publik yang dikeluhkan masyarakat yang bisa jadi karena tidak berani melapor.

Klasifikasi berdasarkan mekanisme penyampaian konsultasi, dirincikan pada tabel berikut:

Tabel 1.4
Klasifikasi Konsultasi PVL Berdasarkan Mekanisme Penyampaian Tahun 2020

No.	Mekanisme Laporan	Triwulan				Jumlah	Persentase
		I	II	III	IV		
1	Surat	0	1	0	1	2	1%
2	Datang langsung	54	28	62	35	197	53%
3	Telepon	1	5	2	1	9	3%
4	Website	0	0	0	0	0	0%
5	Email	0	0	0	0	0	0%
6	Whatsapp	2	78	54	13	147	44%
7	Media Sosial	0	0	0	0	0	0%
8	SMS	0	0	0	0	0	0%
Total		57	112	118	50	337	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2023

Jumlah konsultasi yang diterima pada tahun 2020 adalah sebanyak 337 konsultasi masyarakat. Mekanisme penyampaian konsultasi sama halnya dengan mekanisme penyampaian laporan yang dapat dilakukan melalui datang langsung, surat, telepon, email, whatsapp, SMS, dan media sosial. Tercatat mekanisme datang langsung merupakan yang paling banyak dilakukan oleh masyarakat yakni sebanyak 179 konsultasi (53%).

Konsultasi dengan datang langsung masih menjadi pilihan masyarakat. Padahal dalam masa pandemi COVID-19, kantor perwakilan telah berupaya menggabungkan metode daring dalam pemberian layanan. Meski demikian,

peningkatan penggunaan whatsapp terjadi pada masa pandemi COVID-19. Ombudsman juga melihat tantangan yang besar bagi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan kewajibannya sebagai penyelenggara pada masa pandemi COVID-19.¹ Hal ini dikarenakan budaya kerja dari SDM yang ada, belum terlalu handal. Pada masa tanpa pandemi saja banyak persoalan apalagi di masa pandemi dimana layanan semakin dituntut dilakukan lebih simpel dan cepat.

Selain kehandalan dalam penggunaan teknologi juga menjadi tantangan, bagaimana mengembangkan pelayanan yang berkualitas berbasis teknologi jika SDM yang ada belum terbiasa dan gagap menghadapi perubahan tiba-tiba. Terkhususnya dengan pelaku pelayanan publik yang lanjut usia, mereka merasa terbebani dengan memberikan pelayanan berbasis online tersebut.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat juga mengupayakan pelayanan yang maksimal selama pandemi COVID-19. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik melakukan inovasi pemberian layanan konsultasi dan penerimaan laporan melalui daring atau online. Ombudsman RI Perwakilan Sumbar melakukan pelayanan tersebut melalui video call. Hal ini disampaikan oleh Yefri Heriani selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat.

“Karena adanya wabah corona, penyampaian laporan secara langsung dikurangi bahkan dihentikan sementara, oleh sebab itu kami

¹BiNews, “Kawal Pelayanan Publik Dimasa Pandemi, Ombudsman Sumbar Terima Ratusan Laporan Dugaan Maladministrasi” (<https://www.binews.id/berita/3628/kawal-pelayanan-publik-dimasa-pandemiombudsman-sumbar-terima-ratusan-laporan-dugaan-maladministrasi.html>, Diakses pada 28 Februari 2023, 16:36)

menyediakan saluran daring dan mengajak masyarakat untuk memanfaatkannya.”²

Sebelumnya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat juga sudah melakukan sosialisasi dan layanan video call di media daring seperti melalui facebook, instagram, dan twitter, dilakukan telekonferensi untuk berbincang terkait pengawasan dan penyelenggaraan pelayanan publik di masa pandemi COVID-19. Ombudsman juga melakukan pelayanan video call menggunakan aplikasi whatsapp. Untuk teknisnya masyarakat harus mendaftarkan diri dengan menyampaikan nomor yang dapat dihubungi dan salinan identitas diri. Sesudah itu pihak Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat mengatur jadwal. Dalam satu hari ada lima kali sesi video call, yaitu pukul 09.30 WIB, 10.30 WIB, 11.30 WIB, 13.30 WIB, dan 14.30 WIB. Masyarakat akan diberikan waktu selama 60 menit untuk menyampaikan keluhan terhadap pelayanan publik. Layanan video call melalui aplikasi whatsapp ini menggunakan nomor 0811 955 3737.

Tabel 1.5

Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor Tahun 2020

No.	Klasifikasi Pelapor	Triwulan				Jumlah	Persentase
		I	II	III	IV		
1	Perorangan/Korban Langsung	80	31	51	38	200	75%
2	Kuasa Hukum	1	1	12	9	23	9%

² Ikhwan Wahyudi, “Ombudsman Sumbar Membuka Layanan Video Call Terima Pengaduan Masyarakat, Ini Nomor Kontaknya”

(<https://sumbar.antaranews.com/berita/345090/ombudsman-sumbar-buka-layanan-video-call-terima-pengaduan-masyarakat-ini-nomor-kontaknya>, Diakses pada 28 Februari 2023, 17:01)

3	Badan Hukum	0	0	1	1	1	0%
4	Lembaga Bantuan Hukum	1	0	0	0	1	0%
5	Lembaga Swadaya Masyarakat	0	0	0	0	0	0%
6	Kelompok Masyarakat	3	2	4	3	12	5%
7	Organisasi Profesi	0	0	0	0	0	0%
8	Instansi Pemerintah	0	0	0	0	0	0%
9	Keluarga Korban	1	8	13	6	28	11%
10	Investigasi/Inisiatif Media	0	0	0	0	0	0%
11	Lain-lain	0	0	0	0	0	0%
Total		86	42	80	57	265	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2023 berdasarkan Data Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2020

Berdasarkan klasifikasi pelapor, pada tahun 2020 laporan terbanyak disampaikan ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat berasal dari perorangan/korban langsung yaitu sebanyak 200 laporan, dengan persentase sebesar 75%.

Tabel 1.6

Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2020

No.	Instansi Terlapor	Triwulan				Jumlah	Persentase
		I	II	III	IV		
1.	Lembaga Peradilan						
	Mahkamah Agung	0	0	0	0	0	0%
	Mahkamah	0	0	0	0	0	0%

	Konstitusi						
	Mahkamah Militer	0	0	0	0	0	0%
	Pengadilan Agama	0	0	0	0	0	0%
	Pengadilan Negeri	1	0	0	1	2	1%
	PTUN	0	0	0	0	0	0%
	Pengadilan Tinggi	1	0	0	0	1	0%
	Pengadilan Tinggi PTUN	0	0	0	0	0	0%
2.	Kejaksaan						
	Kejaksaan Agung	0	0	0	0	0	0%
	Kejaksaan Negeri	1	0	0	0	1	0%
	Kejaksaan Tinggi	0	0	0	0	0	0%
3.	Kepolisian						
	Daerah	2	0	1	5	8	3%
	Resort	3	0	2	3	11	4%
	Resort Kota	4	0	0	1	5	2%
	Sektor	3	0	3	0	6	2%
	Wilayah	0	0	0	0	0	0%
	Wilayah Kota Besar	0	0	0	0	0	0%
	Maskar Besar Kepolisian RI	0	0	0	0	0	0%
4.	Badan Pertanahan Nasional						

	Badan Pertanahan Nasional	5	0	1	0	6	2%
	Agama	0	0	0	1	1	0%
	Kantor Pertanahan	10	2	6	3	21	8%
	Kantor Wilayah Pertanahan	0	0	0	1	1	0%
5.	Pemerintah Daerah						
	Desa	3	8	17	10	38	15%
	Kecamatan	0	0	1	2	3	1%
	Kelurahan	5	5	0	0	10	4%
	Pemkab/Kota	16	5	16	8	45	18%
	Pemprov	0	2	10	3	15	6%
6.	Instansi Pemerintah/Kementerian						
	Agama	0	0	0	0	0	0%
	Dalam Negeri	0	0	0	0	0	0%
	Energi dan SDM	0	0	0	0	0	0%
	Hukum dan HAM	0	0	2	0	2	1%
	Kehutanan	0	0	0	0	0	0%
	Kelautan dan Perikanan	0	0	0	0	0	0%
	Kesehatan	0	0	0	0	0	0%
	Keuangan	0	0	0	0	0	0%
	Kominfo	0	0	0	0	0	0%
	Luar Negeri	0	0	0	0	0	0%

	Kementerian BUMN	0	0	0	0	0	0%
	KN Koperasi dan KUKM	0	0	0	0	0	0%
	KN PAN dan RB KN Perencanaan Pembangunan Nasional	0	0	0	0	0	0%
	Pariwisata dan Ekonomi	0	0	0	0	0	0%
	PU	0	0	0	0	0	0%
	Kemendikbud	1	0	0	0	1	0%
	KPKNL	0	0	0	0	0	0%
	Perdagangan	0	0	0	0	0	0%
	Perhubungan	0	0	0	0	0	0%
	Pertanahan	0	0	0	0	0	0%
	Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi	0	0	0	0	0	0%
	Pertanian	0	0	0	0	0	0%
	Sekneg	0	0	0	0	0	0%
	Otoritas Jasa Keuangan	0	0	0	0	0	0%
	Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi	0	0	0	0	0	0%
	Lain-lain	0	0	1	0	1	0%
7.	Lembaga Pemerintahan Non Kementrian						
	Arsip Nasional	0	0	0	0	0	0%
	BKKBN	0	0	1	0	1	0%

	BKPSDM	0	0	0	0	0	0%
	BKN	0	0	0	1	1	0%
	BM dan Geofisika	0	0	0	0	0	0%
	BPJS	0	0	0	0	0	0%
	BPKP	0	0	0	0	0	0%
	Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan	0	0	0	0	0	0%
	BP Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0%
	BP Perdagangan Berjangka Komoditi	0	0	0	0	0	0%
	BP Statistik	0	0	0	0	0	0%
	B Standarisasi Nasional	0	0	0	0	0	0%
	B Urusan Logistik	0	0	0	0	0	0%
	B Koordinasi Penanaman Modal	0	0	0	0	0	0%
	KPU	0	0	1	0	1	0%
	LAN	0	0	0	0	0	0%
	LIPI	0	0	0	0	0	0%
	Sekab	0	0	0	0	0	0%
	BPSK	1	0	0	0	1	0%
	Lainnya	0	1	2	0	3	1%
8.	Perbankan						

	Bank BUMN	5	1	0	2	8	3%
	Bank BUMD	0	0	0	1	1	0%
	BI	0	0	0	0	0	0%
9.	TNI						
	Komando Daerah Militer	1	0	0	0	1	0%
	K Distrik Militer	0	0	0	0	0	0%
	K Rayon Militer	0	0	0	0	0	0%
	K Resort Militer	0	0	0	0	0	0%
	Maskar Besar	0	0	0	0	0	0%
10.	DPRD Provinsi/Kabupaten/Kota						
	DPRD Tk I	0	0	0	0	0	0%
	DPRD Tk II	0	0	0	0	0	0%
11.	Badan Pemeriksa Keuangan	0	0	0	0	0	0%
12.	Komisi Negara	0	0	0	0	0	0%
13.	Lembaga Pendidikan Negeri	0	0	0	0	0	0%
	Perguruan Tinggi Negeri	3	2	2	2	9	4%
	Sekolah Negeri/Swasta	6	2	6	2	16	6%
14.	RSUP	0	1	1	0	2	1%
15.	RSUD	1	0	1	2	4	2%
16.	Rumah Sakit Swasta	0	0	3	0	3	1%

17.	Rumah Sakit Polisi	0	1	0	1	2	1%
18.	PLN	0	0	3	0	3	1%
19.	LPTQ	0	0	0	2	2	1%
20.	BUMN/BUMD	5	6	0	0	11	4%
21.	Lainnya	9	3	0	5	17	4%
Total		86	42	80	57	265	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2023

Berdasarkan tabel 1.6 di atas menunjukkan bahwa jumlah laporan masyarakat berdasarkan instansi terlapor pada pemerintah daerah yang paling tinggi adalah pemerintah kabupaten/kota dengan jumlah 45 laporan dan paling sedikit adalah kecamatan dengan jumlah 3 laporan. Pada instansi kepolisian jumlah laporan masyarakat paling banyak pada resort dengan jumlah 11 laporan dan yang sedikit pada resort kota dengan jumlah 4 laporan. Pada lembaga pendidikan jumlah laporan masyarakat paling banyak pada sekolah negeri/swasta dengan jumlah 16 laporan dan paling rendah pada perguruan tinggi dengan jumlah 9 laporan. Pada Kantor Pertanahan Nasional 21 Laporan dan Badan Pertanahan Nasional sebanyak 6 laporan. Sedangkan BUMN/BUMD sebanyak 11 laporan.

Tabel 1.7

Laporan Masyarakat Berdasarkan Kabupaten/Kota Asal Pelapor Tahun 2020

No.	Kabupaten/Kota	Triwulan				Jumlah	Persentase
		I	II	III	IV		
1	Kab. Agam	2	2	5	3	12	5%
2	Kab. Dharmasraya	0	0	0	0	0	0%

3	Kab. Kepulauan Mentawai	0	1	0	3	4	2%
4	Kab. Lima Puluh Kota	1	0	0	2	3	1%
5	Kab. Padang Pariaman	7	3	3	4	17	6%
6	Kab. Pasaman	0	2	1	0	3	1%
7	Kab. Pasaman Barat	4	1	4	1	10	4%
8	Kab. Pesisir Selatan	4	3	4	2	13	5%
9	Kab. Sijunjung	1	0	1	1	3	1%
10	Kab. Tanah Datar	1	2	0	2	5	2%
11	Kota Bukittinggi	4	2	2	1	9	3%
12	Kota Padang	46	15	49	32	142	54%
13	Kota Padang Panjang	0	0	1	0	1	0%
14	Kota Pariaman	0	1	1	0	2	1%
15	Kota Payakumbuh	3	1	0	1	5	2%
16	Kota Sawahlunto	4	1	0	0	5	2%
17	Kota Solok	3	0	1	0	4	2%
18	Kab. Solok	3	3	3	1	10	4%
19	Kab. Solok Selatan	1	2	0	1	4	2%
20	Jakarta Pusat	0	0	0	0	0	0%
21	Luar Provinsi Sumatera Barat	2	3	5	3	13	5%
Total		86	42	80	57	265	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2023, berdasarkan hasil Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, pada dasarnya laporan/pengaduan mengenai pelayanan publik oleh penyelenggara negara pada tahun 2020, paling banyak disampaikan oleh masyarakat yang berdomisili di Kota Padang, dengan jumlah

laporan sebanyak 142 laporan, dengan persentase 54%. Selanjutnya, terdapat 17 laporan (6%) berasal dari pelapor yang berdomisili di Kabupaten Padang Pariaman. Tidak ada pelapor yang berasal dari Kabupaten Dharmasraya pada tahun ini yang masuk langsung ke Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat.

Pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sendiri pun juga mengalami penurunan kinerja, di antaranya yaitu kegiatan-kegiatan yang sifatnya melibatkan masyarakat luas, namun tetap diupayakan untuk disiasati dengan mengubah metode pelaksanaan kegiatan dari offline menjadi online. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat tetap dilakukan secara offline atau online, tetapi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat lebih mengutamakan pengawasan secara online agar tidak memperparah penyebaran COVID-19 di Sumatera Barat.

Pada tahun 2021 memiliki tantangan tersendiri bagi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam menghadapi Pandemi COVID-19. Secara keseluruhan, capaian Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat untuk penerimaan, pemeriksaan, dan penyelesaian telah melebihi target. Terjadi peningkatan pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Ada 1065 pengaduan masyarakat, sementara pada tahun sebelumnya baru mencapai 935 laporan masyarakat. Kenaikan ini dikarenakan dilakukannya kegiatan konsultasi kelompok. Kegiatan ini banyak dilakukan pada Triwulan ke IV setelah PPKM level 4 dinyatakan berakhir di Kota Padang. Ada 537 konsultasi yang disampaikan terkait sebagai isu pelayanan publik. Selain itu ada 268 laporan yang masuk secara reguler, 1 (satu) inisiatif investigasi, sebanyak 260 pengaduan yang

disampaikan melalui tembusan ke Ombudsman melalui surat yang disampaikan langsung oleh pelapor ke instansi terkait.

Tabel 1.8
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian Tahun 2021

No.	Mekanisme Laporan	Triwulan				Jumlah	Persentase
		I	II	III	IV		
1.	Surat	10	19	41	19	89	33%
2.	Datang Langsung	30	40	15	25	110	41%
3.	Telepon	-	-	1	5	6	2%
4.	Website	-	1	4	1	6	2%
5.	Email	-	-	-	0	0	0%
6.	Whatsapp	2	3	35	17	57	21%
7.	Media Sosial	-	-	-	0	0	0%
8.	SMS	-	-	-	0	0	0%
Total		42	63	96	67	268	100%

Sumber: Laporan Tahun Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2021

Pada tahun 2021, berdasarkan mekanisme penyampaian laporan ke Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, masyarakat menyampaikan laporan dengan cara datang langsung sebanyak 110 laporan (41%), melalui surat 89

laporan (33%), Whatsapp sebanyak 57 laporan (21%), melalui telepon 6 laporan dan website 6 laporan.

Tabel 1.9

Klasifikasi Konsultasi PVL Berdasarkan Saluran Pengaduan pada tahun 2021

No.	Mekanisme Laporan	Triwulan				Jumlah	Persentase
		I	II	III	IV		
1.	Surat	2	1	3	1	7	1.3%
2.	Datang Langsung	49	27	14	384	474	88.3%
3.	Telepon	3	-	7	3	13	2.4%
4.	Website	1	1	1	-	3	0.6%
5.	Email	1	-	-	-	1	0.2%
6.	Whatsapp	8	1	15	15	39	7.3%
7.	Media Sosial	-	-	-	-	0	0%
8.	SMS	-	-	-	-	0	0%
Total		64	30	40	403	537	100%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2021

Layanan konsultasi laporan yang diterima pada tahun 2021 sebanyak 537 konsultasi. Jumlah ini telah melebihi target kinerja tahun 2021 yang hanya 525 layanan konsultasi, paling banyak diterima dengan cara datang langsung sebanyak 474 laporan (88,3%), melalui Whatsapp sebanyak 39 laporan (7,3%), melalui telepon sebanyak 13 laporan (2,4%), melalui surat sebanyak 7 laporan (1,3%), melalui website sebanyak 3 laporan (0,6%) dan melalui email 1 laporan (0,2%).

Tabel 1.10
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor Tahun 2021

No.	Klasifikasi Pelapor	Triwulan				Jumlah	Persentase
		I	II	III	IV		
1.	Korban Langsung						
	Perorangan	21	40	71	48	180	67%
	Badan Hukum/Organisasi	-	-	-	8	8	3%
2.	Kuasa Korban						
	Anggota Keluarga	6	4	10	7	27	10%
	Badan Hukum/Organisasi	5	9	10	-	24	9%
	Kelompok Masyarakat	7	1	5	4	17	6%
	Perorangan	2	7	-	-	9	3%
3.	Bukan korban langsung maupun kuasa korban	-	2	-	-	2	1%
4.	Instansi Pemerintah	1	-	-	-	1	0%
Total		42	63	96	67	268	100%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2021

Berdasarkan data Triwulan III tahun 2021, jumlah laporan masyarakat berdasarkan klasifikasi pelapor, laporan terbanyak berasal dari laporan yang disampaikan oleh perorangan/korban langsung 180 laporan (67%) selanjutnya disampaikan oleh badan hukum sebanyak 8 laporan (3%), disampaikan oleh keluarga korban sebanyak 27 laporan (10%), terdapat 24 laporan oleh badan

hukum/organisasi (9%), terdapat 17 laporan yang disampaikan oleh kelompok masyarakat (6%), kuasa korban perorangan sebanyak 9 laporan (3%), bukan korban langsung maupun kuasa korban sebanyak 2 laporan (1%).

Jumlah laporan berdasarkan klasifikasi instansi Terlapor selama Triwulan III tahun 2021, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) besar terbanyak yang dilaporkan kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Daerah yaitu sebanyak 130 laporan (49,1%), yang terdiri dari Pemerintah Kabupaten/Kota sebanyak 65 laporan (24,5%), Pemerintah Provinsi sebanyak 16 laporan (6%), Desa/Kelurahan sebanyak 46 laporan (17,4%) dan Kecamatan sebanyak 3 laporan (1,1%).

2. Badan Pertanahan Nasional yaitu sebanyak 33 laporan (12,5%), yang terdiri 33 laporan (12,5%) di Kantor Pertanahan.

3. Kepolisian yaitu Kepolisian Daerah sebanyak 25 laporan (9,4%), Kepolisian Daerah sebanyak 10 laporan (3,8%), Kepolisian Resort sebanyak 2 laporan (0,8%), Kepolisian Resort Kota sebanyak 8 laporan (3%) dan Kepolisian Sektor sebanyak 5 laporan (1,9%).

Berdasarkan data daerah asal pelapor, yang termasuk urutan tertinggi menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat pada tahun 2021 adalah masyarakat yang berasal dari Kota Padang yakni sebanyak 89 laporan (44,28%). Pada posisi kedua terbanyak berasal dari Kabupaten Solok

sebanyak 18 pelapor (8.96%), ketiga terbanyak berasal dari Kabupaten Solok Selatan sebanyak 15 laporan (7.46%).

Partisipasi masyarakat untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan penting untuk selalu ditingkatkan. Masyarakat diajarkan untuk berani melaporkan dugaan maladministrasi yang dialaminya. Data yang menunjukkan pelapor asal Kota Padang sepanjang tahun selalu berada pada urutan teratas. Tentunya keberadaan Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat yang berada di Ibukota Provinsi Sumatera Barat menjadi faktor yang mendukungnya. Pelapor dari Kabupaten Solok Selatan termasuk tinggi pada tahun 2021.

Selama pengawasan dilakukan secara online, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dapat merasakan dampak positif dan negatif dari cara pengawasan tersebut, diantaranya:

Dampak positif :

- a. Menghemat biaya. Karena kegiatan pelayanan banyak dilakukan secara daring, membuat Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat tidak perlu banyak mengeluarkan biaya operasional selama melakukan pengawasan.
- b. Pengawasan dapat menjangkau daerah tanpa harus turun lapangan.
- c. Pengawasan dapat menjangkau *stakeholder* tanpa harus bertemu secara langsung.

Dampak negatif :

- a. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat tidak dapat menyaksikan secara langsung bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Tidak dapat memastikan kontinuitas perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari permasalahan di atas Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat memerlukan strategi yang mampu mengawasi instansi pelayanan publik lebih ketat lagi pada masa pandemi COVID-19. Maka dari itu peneliti tertarik mengambil judul “Strategi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Dalam Meningkatkan Pengawasan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi COVID-19”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Dalam Meningkatkan Pengawasan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi COVID-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam meningkatkan pengawasan pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat penelitian ini adalah diharapkan peneliti dapat mengaplikasikan materi pengajaran terkait tentang strategi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam mengawasi pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19. Selain itu, penelitian ini juga bisa menjadi pembelajaran dan referensi bagi penelitian lainnya yang akan mengkaji mengenai persoalan manajemen strategi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan pembelajaran bagi *stakeholder* yang terlibat dalam pelaksanaan strategi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam meningkatkan pengawasan pelayanan publik pada masa pandemic COVID-19.

