

# ANALISIS PERLAKUAN PELAKSANAAN SARAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM MANAJEMEN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Reza Rizkynata<sup>1</sup>, Muhammad Khoirul Anwar<sup>2</sup>

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

e-mail: email: rezarizkynata@gmail.com<sup>1</sup>, khoirul.anwar.mka@gmail.com<sup>2</sup>

---

## Abstrak

Ombudsman Republik Indonesia merupakan sebuah lembaga yang memiliki kewenangan dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Namun dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan secara optimal. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisa dan mendeskripsikan mengenai pengawasan perlakuan pelaksanaan saran Ombudsman Republik Indonesia dalam manajemen pencegahan maladministrasi. Penelitian ini menggunakan teori pengawasan dengan 5 indikator, yaitu pemantauan, pemeriksaan, bimbingan dan arahan, tindakan disiplin, dan tindakan koreksi. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator pemantauan dalam pelaksanaan saran perbaikan sudah memiliki regulasi yang cukup jelas, hal ini dapat dilihat melalui Peraturan Ombudsman nomor 41 Tahun 2019 tentang tata cara pencegahan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik, namun terdapat kendala yang terjadi karena adanya keterbatasan sumber daya manusia pada Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran. Pada indikator pemeriksaan atau disebut juga sebagai monitoring informasi pelaksanaan saran dapat dilakukan melalui bersurat, pertemuan, tinjauan lapangan, FGD, bimtek dan mencari informasi melalui sumber sekunder. Pada indikator bimbingan dan arahan ORI dapat memberikan pendampingan yang diajukan oleh instansi/Lembaga penerima saran perbaikan dengan fleksibel, karena tidak ada SOP yang mengatur secara baku mengenai pelaksanaan pendampingan. Pada indikator Tindakan disiplin ORI tidak dapat memberikan hukuman kepada instansi/Lembaga yang tidak melaksanakan saran perbaikan yang telah diberikan, hal ini dikarenakan dalam melakukan monitoring pelaksanaan saran perbaikan Ombudsman RI tidak boleh melewati batasan-batasan yang ada. Pada indikator tindakan koreksi diketahui kewenangan Ombudsman RI dalam pengawasan pelaksanaan saran hanya sampai tahap publikasi kepada media dan menyampaikan laporan kepada Presiden, DPR, Kepala Daerah, dan juga DPRD terhadap instansi/Lembaga yang sama sekali tidak melaksanakan saran perbaikan yang telah diberikan.

**Kata kunci:** Pengawasan; Pemantauan; Ombudsman

## ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF SUGGESTIONS OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA IN THE MANAGEMENT OF MALADMINISTRATION PREVENTION

### Abstract

The Ombudsman of the Republic of Indonesia is an institution that has the authority to supervise the implementation of public services. However, monitoring the implementation of public services has not run optimally. Therefore this study aims to analyze and describe the supervision of the treatment of the implementation of the suggestions of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in the management of maladministration prevention. This study uses the theory of supervision with 5 indicators, namely monitoring, inspection, guidance and direction, disciplinary action, and corrective action. The research method used in this research is descriptive with a qualitative approach. The results of the research show that monitoring indicators in the implementation of recommendations for improvement already have quite clear regulations, this can be seen through Ombudsman Regulation number 41 of 2019 concerning procedures for preventing maladministration in the implementation of public services, however there are obstacles that occur due to limited human resources in Assistance with the Implementation of Suggestions. In terms of inspection indicators or also known as monitoring, information on implementation of suggestions can be done through letters, meetings, field visits, FGDs, technical guidance and seeking information through secondary sources. In the guidance and direction indicators,

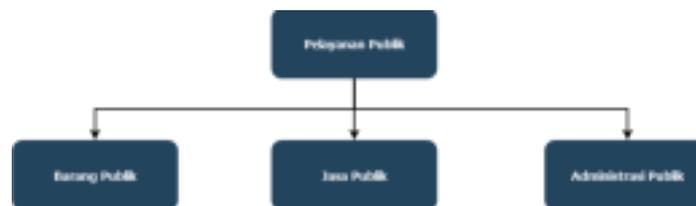
ORI can provide assistance that is proposed by agencies/institutions receiving suggestions for improvement flexibly, because there is no standard SOP that regulates the implementation of assistance. In the ORI disciplinary action indicator, it cannot impose penalties on agencies/agencies that do not implement the corrective suggestions that have been given, this is because in monitoring the implementation of the RI Ombudsman's suggestions for improvement, the RI Ombudsman may not exceed existing boundaries. On the corrective action indicator, it is known that the authority of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in supervising the treatment of the implementation of suggestions only up to the publication stage to the media and submitting reports to the President, DPR, Regional Heads, and also the DPRD for agencies/agencies that have not implemented the corrective suggestions that have been given at all.

**Keywords:** *Supervision; Monitoring; Ombudsman*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan yang berfungsi sebagai sebuah Tindakan dalam pemenuhan kebutuhan melalui pelayanan berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kepada setiap masyarakat. Pelayanan publik menjadi sebuah bentuk dalam kegiatan melayani yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat serta sebagai sebuah bentuk pelaksanaan peraturan dan undang-undang yang telah ditetapkan.

Pada dasarnya pelayanan publik berkaitan erat dengan keperluan hidup bagi setiap masyarakat ataupun penduduk, maka dari itu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dibedakan menjadi 3 jenis, yaitu:



**Gambar 1.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Sumber: Diolah Peneliti 2023

Seiring berjalannya waktu, semakin kesini kebutuhan masyarakat kepada pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah semakin meningkat, maka tugas dan kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara publik harus optimal, agar kebutuhan warga negara kepada pelayanan publik yang telah disediakan dapat terpenuhi dengan baik. Maka dari itu perlu adanya sebuah Lembaga yang dibentuk oleh negara dengan fungsi dan memiliki kewenangan tersendiri untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik agar terciptanya sebuah ekosistem penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Pada awal mulanya Ombudsman yang berada di Indonesia terlahir dengan nama Komisi Ombudsman Nasional (KON) pada 10 Maret Tahun 2000 melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Pada tahun 2008 Komisi Ombudsman Nasional merubah Namanya dengan Ombudsman Republik Indonesia yang diperkuat dengan Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dengan dibentuknya Ombudsman di Indonesia memiliki tujuan, yaitu:

- a. Mewujudkan negara hukum demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;

- c. Selain itu juga Ombudsman Republik Indonesia bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Melalui terbentuknya Lembaga Ombudsman di Indonesia diharapkan dapat memberikan keadilan proses terselenggaranya pelayanan publik yang ditujukan kepada masyarakat melalui pengawasan eksternal yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Untuk memperkuat peran pengawasan atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik, Ombudsman RI menetapkan Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik melalui Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi. Dengan ditetapkannya peraturan ini menjadi salah satu bentuk yang dapat dilakukan oleh Ombudsman RI dalam mempertajam cara pandang fenomena maladministrasi atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Dalam melaksanakan kegiatan pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI terdapat 3 tahapan utama, yaitu

1. Deteksi: Mengidentifikasi gejala;
2. Analisis: Mengidentifikasi Penyebab;
3. Perlakuan Pelaksanaan Saran: mendorong dan memonitor perubahan.

pengawasan kepada penyelenggaraan pelayanan publik maka dalam melaksanakan tugasnya harus berdasarkan peraturan yang sudah ditetapkan, hal ini dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kegiatan pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia sebagai sebuah Lembaga yang dapat melakukan pengawasan kepada instansi/Lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat menerima laporan secara langsung oleh Masyarakat terkait keluhan yang diterima atas pelayanan publik yang diberikan oleh para penyelenggara pelayanan publik tersebut.

**Tabel 1.1 Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Diterima Ombudsman Tahun 2021**

No	Laporan	Jumlah
1	Laporan Reguler	6.176
2	Laporan Respon Cepat	835
3	Laporan Investigasi atas Prakasa Sendiri	175
Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat		7.186

Sumber: Laporan Tahun 2021 Ombudsman RI, Diakses pada 2022

Berdasarkan tabel 1.1 menampilkan data laporan tahunan 2021 Ombudsman Republik Indonesia, sebanyak 7.186 laporan pengaduan masyarakat diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia yang terdiri dari 6.176 Laporan Reguler, 835 Laporan Respon Cepat, dan 175 Laporan Investigasi atas Prakarsa Sendiri. Dari seluruh laporan tersebut, terdapat 6.421 laporan pengaduan masyarakat yang dapat diselesaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia sepanjang tahun 2021. Berikut ditampilkan data mengenai jumlah pengaduan Masyarakat yang diselesaikan:

**Tabel 1.2 Pengaduan Masyarakat Yang Diselesaikan**

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	541
2	Februari	525
3	Maret	657
4	April	563
5	Mei	416
6	Juni	539
7	Juli	541
8	Agustus	620
9	September	638
10	Oktober	473
11	November	521
12	Desember	358
Jumlah		6.421

Sumber: Laporan Tahun 2021 Ombudsman RI, Diakses pada 2022

Dari tabel tersebut diketahui masih ada sekitar 765 atau sekitar 10,64% laporan pengaduan masyarakat yang belum diselesaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia sepanjang tahun 2021. 10,64% merupakan angka yang masih cukup tinggi, maka dari itu dapat dilihat bahwa peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menyelesaikan laporan aduan yang dibuat oleh Masyarakat dianggap masih belum maksimal.

Selain menerima laporan pengaduan masyarakat, dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman Republik Indonesia dapat membuat laporan informasi dan laporan inisiatif. Laporan informasi merupakan laporan tertulis yang dibuat oleh Ombudsman RI dari informasi yang diperoleh melalui proses pengumpulan data serta keterangan tentang rangkaian peristiwa yang mengarah kepada potensi atas terjadinya tindakan maladministrasi. Sedangkan laporan inisiatif merupakan laporan informasi yang telah disetujui oleh rapat pleno sebagai dugaan maladministrasi dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI. Dari laporan tersebut maka akan terbentuklah kajian Ombudsman yang nantinya kajian tersebut akan berisikan saran perbaikan yang akan diserahkan kepada terlapor. Dalam hal ini kajian dibagi menjadi 2 jenis, yaitu kajian cepat (Rapid Assessment) dan tinjauan sistemik (Systemic Review). Berdasarkan data yang diperoleh melalui laporan tahunan 2021 Ombudsman RI membuat 49 kajian yang dibuat oleh Ombudsman Perwakilan dan Ombudsman ditingkat pusat, yaitu:

**Tabel 1.3 Kajian Perwakilan**

No	Kajian Perwakilan	Jumlah
1	Kesehatan	16
2	Pedesaan	4
3	Pertanian dan pangan	3
4	Kesejahteraan Sosial	3
5	Perhubungan dan Infrastruktur	3
6	Air	2
7	Ketenagakerjaan	2
8	Kepolisian	1
9	Energi dan Kelistrikan	1
10	Adminduk	1
11	Agraria	1
12	Pendidikan	1
13	Keagamaan	1
14	Perizinan	1
15	Pemukiman dan Perumahan	1
16	Kedaruratan	1
Jumlah		42

Sumber: Laporan Tahun 2021 Ombudsman RI, Diakses pada 2022

Berdasarkan tabel 1.3 memberikan informasi jumlah kajian yang telah dibuat sepanjang tahun 2021 oleh Ombudsman Perwakilan Republik Indonesia di setiap provinsi.

**Tabel 1.4 Kajian Pusat**

No	Kajian Pusat	Jumlah
1	Imigrasi	1
2	Kepolisian	1
3	Pertanian dan Pangan	1
4	Agraria	1
5	Kehutanan	1
6	Ketenagakerjaan	1
7	Kesehatan (Vaksinasi)	1
Jumlah		7

Sumber: Laporan Tahun 2021 Ombudsman RI, Diakses pada 2022

Berdasarkan tabel 1.4 menampilkan informasi mengenai jumlah kajian yang telah dibuat sepanjang tahun 2021 oleh Ombudsman Republik Indonesia. Dapat dilihat bahwa yang menjadi fokus utama Ombudsman Republik Indonesia berada pada bidang Kesehatan dengan total 16 kajian dibuat oleh Ombudsman Perwakilan dan 1 kajian dibuat oleh Ombudsman Pusat.

**Tabel 1.5 Tahapan Kajian 2021**

No	Kajian Pusat	Jumlah
1	Tahap Deteksi	5
2	Tahap Analisis	20
3	Tahap Perlakuan Saran	24
Jumlah		49

Sumber: Laporan Tahun 2021 Ombudsman RI, Diakses pada 2022

Pada tabel 1.5 merupakan informasi mengenai tahapan kajian 2021 yang sudah dilaksanakan oleh Ombudsman Perwakilan dan Ombudsman Pusat sepanjang tahun 2021. Hal ini diperkuat melalui hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti yang mengetahui bahwa dari total 49 kajian yang telah dibuat oleh Ombudsman Republik Indonesia, ada sebanyak 24 kajian yang memasuki tahap perlakuan pelaksanaan saran dan masih ada 25 kajian yang belum memasuki tahapan perlakuan saran yang disebabkan oleh pergantian lokus kajian, pergantian peraturan yang mempengaruhi fokus kajian, terkendala waktu dan tahun anggaran pelaksanaan sehingga tahapan kajian ini tidak dilanjutkan kembali.

Berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa rangkaian kegiatan kajian cepat (Rapid Assessment) dilaksanakan dalam waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak laporan deteksi disetujui sedangkan untuk rangkaian kegiatan tinjauan sistemik (Systemic Review) selama 6 (enam) bulan sejak laporan deteksi disetujui dalam rapat pleno atau rapat perwakilan. Kemudian hasil kajian yang telah disetujui pada rapat pleno disusun kembali dalam bentuk Laporan Hasil Analisis (LHA) yang kemudian LHA akan disampaikan kepada rapat pleno untuk mendapatkan keputusan diterima ataupun diterima dengan perbaikan yang kemudian LHA dapat disampaikan kepada instansi/Lembaga penerima saran perbaikan secara terbuka maupun tertutup.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang pencegahan maladministrasi pasal 31 ayat (2) mengatakan bahwa rangkaian kegiatan perlakuan pelaksanaan saran dilaksanakan dalam waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak laporan hasil analisis diserahkan. Mengenai teknis monitoring pelaksanaan saran perbaikan dijelaskan melalui Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 246 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Tahapan Pelaksanaan Perlakuan Saran bahwa tahapan kegiatan pelaksanaan saran terdiri dari rangkaian kegiatan monitoring dan pendampingan.

Selanjutnya dari 24 kajian yang telah memasuki tahapan perlakuan saran pada tahun 2021, terdapat salah satu kajian di tingkat pusat dengan judul “Evaluasi Kebijakan Perlintasan Orang Asing ke Wilayah Indonesia di Masa Pandemi oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia” yang akan menjadi fokus pada penelitian ini. Kajian ini dipilih karena berdasarkan hasil observasi secara langsung oleh peneliti dari bulan Juni sampai dengan bulan September 2022, pelaksanaan rangkaian kegiatan perlakuan pelaksanaan saran masih belum berjalan dengan baik, karena masih ada rangkaian kegiatan yang dilaksanakan melewati batas waktu yang ditentukan pada peraturan yang telah diundang-undangkan ini.

Hal ini terjadi pada pelaksanaan rangkaian kegiatan monitoring pelaksanaan saran perbaikan pada kajian Evaluasi Kebijakan Perlintasan Kedatangan Orang Asing ke Wilayah Indonesia di Masa Pandemi oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Penyerahan kajian yang diberikan kepada instansi/lembaga yaitu Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dilaksanakan pada tanggal 25 Oktober 2021 yang diterima oleh Direktur Lalu Lintas Keimigrasian dengan mengeluarkan 3 saran perbaikan, yaitu:

1. Menteri Hukum dan HAM RI perlu memperketat permohonan penerbitan visa dengan cara: a. Membuat ketentuan yang mengatur terkait pihak penjamin; b. Melakukan evaluasi kinerja petugas Imigrasi yang terkait proses penerbitan visa.
2. Menteri Hukum dan HAM RI perlu melakukan pembinaan dan peningkatan kompetensi petugas penginput data perlintasan di Tempat Pemeriksaan Imigrasi.
3. Menteri Hukum dan HAM perlu membangun suatu sistem teknologi informasi yang mengintegrasikan data perlintasan WNA yang masuk ke Indonesia, izin tinggal, dan permohonan paspor.

Melalui Surat Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 246 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Tahapan Perlakuan Pelaksanaan Saran maka tahapan perlakuan saran pada

kajian “Evaluasi Kebijakan Perlintasan Orang Asing ke Wilayah Indonesia di Masa Pandemi oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia” idealnya selesai pada tanggal 25 Januari 2022. Namun pada faktanya di lapangan rangkaian kegiatan monitoring perlakuan pelaksanaan saran tetap berlanjut dilaksanakan meskipun sudah lewat dari tanggal 25 Januari 2022. Kegiatan monitoring perlakuan pelaksanaan saran ditutup dengan adanya kegiatan apresiasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI pada tanggal 14 September 2022 dengan mengundang seluruh instansi/lembaga yang berkaitan dalam pelaksanaan saran tersebut untuk memberitahukan dan mengapresiasi respon Ditjen Imigrasi bahwa saran dari Ombudsman RI dapat dijalankan dengan sebaik-baiknya.

Dari sini dapat dilihat bahwa rangkaian monitoring pelaksanaan saran perbaikan mengenai kajian “Evaluasi Kebijakan Perlintasan Kedatangan Orang Asing ke Wilayah Indonesia di Masa Pandemi oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI” yang dilaksanakan oleh Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran belum dapat dilaksanakan tepat waktu selama 3 bulan setelah Laporan Hasil Analisis diberikan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal ini dapat dilihat dari penyerahan LHA yang telah dilakukan sejak 25 Oktober 2021, namun alur perlakuan pelaksanaan saran seperti monitoring pelaksanaan saran perbaikan masih dilakukan dalam rentan waktu Juni sampai dengan September 2022, hal ini diketahui melalui hasil observasi secara langsung yang telah dilakukan penulis di Ombudsman Republik Indonesia.

## **METODE**

Berdasarkan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Bungin, 2010) mengatakan bahwa analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan: bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah data menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesis data, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Deskriptif merupakan sebuah rangkaian cara penulisan yang memiliki tujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan sebuah hasil penelitian dengan melakukan pemecahan permasalahan yang diselidiki dari hasil menggabungkan, melukis subjek dan objek penelitian seseorang, Lembaga atau masyarakat pada penelitian berlangsung sehingga menghasilkan penelitian yang bersifat apa adanya.

Penarikan informan menggunakan teknik Purposive sampling, merupakan sebuah cara yang dilakukan oleh peneliti dalam menentukan pengambilan sampel non random dengan menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga informan diharapkan mampu menjawab permasalahan yang ada didalam penelitian. Dalam proses pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi, dokumentasi dan wawancara kepada 3 orang informan yang berasal dari Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran Ombudsman Republik Indonesia.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan yang diperoleh melalui hasil analisis dan penelitian secara langsung menghasilkan data dan juga informasi berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan yang kemudian disesuaikan dengan teori yang digunakan yaitu teori pengawasan yang dikemukakan oleh Pasaribu (2011) dengan 5 indikator sebagai unsur utama dalam melakukan pengawasan, yaitu:

### **Pemantauan**

Berdasarkan data yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara dan juga dokumentasi maka dapat diketahui bahwa pemantauan ataupun monitoring yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia memiliki landasan hukum yang kuat, dimulai dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang

Ombudsman Republik Indonesia, lalu ada Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, hingga Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 246 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Tahapan Pelaksanaan Perlakuan Saran.

Berbagai macam bentuk monitoring dapat dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia, dari yang formal dan juga informal. Bentuk monitoring secara formal dapat dilakukan dengan mengirimkan surat melalui WhatsApp dan juga alamat email, sedangkan bentuk monitoring informal dapat dilakukan dengan menghubungi relasi yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia pada instansi/lembaga penerima saran perbaikan untuk melakukan pertemuan. Selain itu juga monitoring dapat dilakukan melalui media dan sumber-sumber sekunder lainnya seperti halnya pemberitaan dan juga hasil jurnal.

Melalui kegiatan monitoring saran perbaikan yang dilaksanakan Ombudsman Republik Indonesia tentunya memiliki harapan dapat memberikan dampak yang baik. Dampak yang ingin dicapai Ombudsman Republik Indonesia adalah terjadinya perbaikan tata Kelola dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan perubahan regulasi ataupun kebijakan, hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 37 Pasal 8 ayat (2) tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Disamping dampak yang dapat dirasakan oleh Ombudsman RI sendiri adalah dapat menumbuhkan hubungan yang baik antara Ombudsman RI dengan instansi/Lembaga penerima saran perbaikan.

### **Pemeriksaan**

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan juga dokumentasi yang diperoleh mengenai pemeriksaan atau lebih dikenal dengan sebutan monitoring informasi pelaksanaan saran yang dilakukan oleh Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pemeriksaan dalam pelaksanaan saran perbaikan adalah sebuah kegiatan yang masuk kedalam rangkaian kegiatan monitoring pelaksanaan saran perbaikan yang berkaitan dengan pencarian, permintaan keterangan informasi mengenai perkembangan pelaksanaan saran.

Dalam melakukan pencarian informasi mengenai perkembangan pelaksanaan saran dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti halnya mencari informasi melalui data sekunder yang ada pada website resmi instansi/Lembaga penerima saran perbaikan, media sosial, pemberitaan dan sumber sekunder lainnya yang akan digunakan sebagai update informasi mengenai perkembangan pelaksanaan saran perbaikan yang terbaru. Setelah memperoleh data-data yang dibutuhkan, Ombudsman RI melalui Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran akan melakukan verifikasi kembali kepada instansi/lembaga penerima saran perbaikan mengenai hasil pelaksanaan saran perbaikan dengan melampirkan dokumen-dokumen administratif dan juga bukti implementasinya di lapangan.

Setelah itu Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran melakukan memeriksa kembali dokumen dokumen administratif yang berkaitan dengan perkembangan pelaksanaan saran perbaikan dengan kondisi sebenarnya dilapangan dengan melakukan tinjauan lapangan secara langsung. Jika pada saat di lapangan Ombudsman RI menemukan catatan-catatan baru mengenai hasil pelaksanaan saran perbaikan yang sudah dilakukan maka catatan tersebut akan disampaikan dalam Laporan Hasil Perlakuan Pelaksanaan Saran bersamaan dengan status pelaksanaan saran perbaikan yang sudah ditetapkan.

### **Bimbingan dan Arahan**

Dalam implementasi bimbingan dan arahan atau pelaksanaan pendampingan pelaksanaan saran perbaikan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia belum ada SOP yang mengatur secara baku bagaimana pendampingan dapat dilaksanakan, namun pembuatan draft mengenai SOP ini sudah dilakukan dan tinggal menunggu tahapan pengesahannya saja. Pendampingan dapat dilakukan apabila instansi/Lembaga penerima saran perbaikan meminta secara langsung kepada Ombudsman RI untuk didampingi dalam melaksanakan saran perbaikan yang diberikan. Pendampingan dilaksanakan dengan cara kolaboratif antara Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran dan juga Keasistenan Utama Substantif I

sampai dengan VII yang menjadi fokus utama kajian/LHA tersebut. Pendampingan dapat dilakukan dengan 2 cara, pertama dapat melakukan pendampingan dengan cara melakukan pertemuan secara langsung dan yang kedua dapat melakukan pendampingan melalui bersurat.

Diketahui bahwa dalam mencapai target pelaksanaan saran perbaikan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia akan terus melakukan monitoring pelaksanaan saran perbaikan bagi saran-saran yang belum bisa dilaksanakan instansi/lembaga dengan cara melakukan pencatatan perkembangan yang agendanya dipisahkan dari prosedur Perlakuan Pelaksanaan Saran. Selanjutnya bagi instansi/lembaga yang mampu melaksanakan saran perbaikan secara keseluruhan maka hal tersebut dapat dihitung ke dalam capaian target Ombudsman RI, sementara bagi instansi/lembaga yang tidak dapat melaksanakan saran secara keseluruhan atau bahkan sama sekali tidak melaksanakan saran perbaikan yang telah diberikan maka tidak dapat dimasukkan kedalam capaian target tersebut. Maka dari itu untuk mewujudkan capaian target tersebut Ombudsman Pusat melakukan akumulasi terhadap pelaksanaan saran perbaikan dengan kajian yang ada pada Ombudsman Perwakilan.

Namun untuk mencapai target status saran perbaikan yang dilaksanakan seluruhnya ini memanglah cukup sulit, karena dalam pelaksanaan monitoring pelaksanaan saran perbaikan berbenturan dengan jangka waktu yang cukup singkat, yaitu 3 bulan setelah LHA diserahkan kepada instansi/Lembaga penerima saran perbaikan. Sedangkan banyak sekali poin saran perbaikan yang berisi mengenai perubahan regulasi dan penetapan SOP sehingga untuk melaksanakan saran tersebut membutuhkan waktu yang lebih lama. Dari 3 bulan tersebut dibagi menjadi beberapa tahapan, yang dimana dalam 30 hari pertama setelah penyerahan LHA Ombudsman RI sudah harus ada kegiatan bertukar surat, yang dilanjutkan pada 30 hari berikutnya ada proses monitoring dan 30 hari terakhir sudah harus ada draft Laporan Hasil Perlakuan Pelaksanaan Saran.

### **Tindakan Disiplin**

Berdasarkan hasil observasi dan juga wawancara yang telah dilakukan mengenai indikator tindakan disiplin atau tindakan tegas dalam monitoring pelaksanaan saran perbaikan Ombudsman RI dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI dalam melakukan monitoring pelaksanaan saran perbaikan kepada instansi/lembaga tentunya memiliki Batasan-batasan yang tidak boleh dilewati. Batasan yang dimaksud adalah Ombudsman RI tidak bisa memaksakan kepada instansi/lembaga untuk melaksanakan saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman RI. Hal ini dikarenakan saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman RI bersifat persuasif, selain itu juga Ombudsman RI tidak dapat memberikan sanksi ataupun hukuman secara tegas kepada instansi/lembaga penerima saran perbaikan. Namun jika ada instansi/lembaga yang sama sekali tidak melaksanakan saran perbaikan yang telah diberikan, Ombudsman Republik Indonesia dapat melakukan publikasi terkait status pelaksanaan saran perbaikan yang sudah ditentukan secara objektif berdasarkan fakta yang dilapangkan kepada media.

Tetapi berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, selama kegiatan monitoring pelaksanaan saran dijalankan tidak ditemukan adanya perilaku menyimpang yang dilakukan oleh instansi/lembaga penerima saran perbaikan selama monitoring pelaksanaan saran perbaikan berjalan. Tetapi ada instansi/lembaga yang mengeluh terhadap saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman RI, hal ini dikarenakan saran yang diberikan dirasa cukup sulit untuk dilaksanakan dan membutuhkan waktu yang lama untuk melaksanakannya. Selain itu juga ada instansi/lembaga penerima saran perbaikan yang lambat dalam memberikan respon ataupun lama dalam membalas surat yang telah diberikan oleh Ombudsman RI seolah-olah instansi/lembaga tersebut kurang sungguh-sungguh dalam menyikapi saran perbaikan yang telah diberikan.

### **Tindakan Koreksi**

Tindakan koreksi merupakan sebuah usaha yang dilakukan oleh Ombudsman RI kepada hasil pelaksanaan saran perbaikan yang telah dilakukan oleh instansi/lembaga penerima saran perbaikan. Jika ada instansi/lembaga penerima saran perbaikan yang sama sekali tidak melaksanakan saran perbaikan yang telah

diberikan, maka Ombudsman RI melalui Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran akan segera menetapkan status pelaksanaan saran perbaikan yang akan dijabarkan di dalam LHPPS yang kemudian dapat di publikasi melalui media. Selanjutnya laporan tersebut bisa diteruskan kembali kepada Presiden dan DPR untuk hasil pelaksanaan saran perbaikan pada kajian Ombudsman Pusat, sedangkan untuk Ombudsman Perwakilan dapat meneruskan laporan tersebut kepada Kepala Daerah dan juga DPRD.

Instansi/Lembaga perlu melaksanakan saran perbaikan yang telah diberikan Ombudsman RI, hal ini dikarenakan melalui monitoring pelaksanaan saran ini dapat memberikan dampak yang positif kepada perubahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan visi Ombudsman Republik Indonesia yaitu “Lembaga Pengawas yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan guna Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas”.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemantauan dalam melakukan monitoring pelaksanaan saran perbaikan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia melalui Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran sudah memiliki regulasi yang cukup jelas. Namun dalam pelaksanaannya masih mengalami hambatan karena adanya keterbatasan SDM pada Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran.
2. Pemeriksaan atau yang lebih dikenal sebagai monitoring informasi pelaksanaan saran dapat dalam bentuk kegiatan seperti bertukar surat, pertemuan, tinjauan lapangan langsung, FGD, bimtek dan mencari informasi melalui sumber sekunder.
3. Ombudsman Republik Indonesia dapat memberikan bimbingan dan arahan dalam rangka pendampingan yang diajukan oleh instansi/Lembaga penerima saran perbaikan dengan fleksibel, karena tidak SOP yang mengatur secara baku bagaimana pendampingan dapat dilaksanakan.
4. Ombudsman Republik Indonesia tidak dapat memberikan hukuman kepada instansi/lembaga yang tidak melaksanakan saran perbaikan yang telah diberikan, hal ini dikarenakan dalam melakukan monitoring pelaksanaan saran perbaikan menggunakan pendekatan secara persuasif dan Ombudsman Republik Indonesia memiliki batasan-batasan yang tidak boleh dilewati.
5. Ombudsman RI dapat menetapkan status pelaksanaan saran perbaikan yang telah dilaksanakan oleh instansi/lembaga penerima saran tersebut ke dalam draft LHPPS yang kemudian dapat dipublikasi kepada media dan menyampaikan laporan kepada Presiden, DPR, Kepala Daerah, dan juga DPRD terhadap instansi/lembaga yang sama sekali tidak melaksanakan saran perbaikan yang telah diberikan.

## **SARAN**

Berdasarkan kepada pembahasan yang telah dijelaskan, terdapat beberapa bentuk saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan oleh Ombudsman Republik Indonesia untuk mengoptimalkan pengawasan perlakuan pelaksanaan saran yang diantaranya adalah:

1. Agar monitoring pelaksanaan saran perbaikan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia melalui Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran dapat berjalan dengan maksimal maka perlu adanya penambahan kepada jumlah sumber daya manusia yang ada pada Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran. Dengan adanya penambahan jumlah asisten tersebut dapat mengurangi beban kerja yang berlebihan dari masing-masing asisten sehingga monitoring pelaksanaan saran perbaikan dari masing masing kajian dapat dilaksanakan lebih efektif dan efisien dengan hasil yang maksimal.

2. Ombudsman Republik Indonesia perlu melakukan pendekatan melalui Kerjasama antar instansi/Lembaga dalam melakukan monitoring pelaksanaan saran perbaikan.
3. Ombudsman Republik Indonesia perlu melakukan evaluasi bersama seluruh instansi/Lembaga yang menerima saran perbaikan setelah status pelaksanaan saran perbaikan keluar, hal ini dilakukan untuk melakukan pembahasan mengenai hambatan dan kendala yang dialami oleh berbagai pihak dalam pelaksanaan saran perbaikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku :**

- Syafika Alaydrus, dkk. (2020). "Ilmu Kesehatan Masyarakat". Bandung: Widina Sakti Persada Bandung.
- dr. Wayan Citra Wulan Sucipta Putri, MPH, dkk. (2017). "Dasar-dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Edisi 1, Bagian Ilmu Kedokteran Komunitas Ilmu Kedokteran". Bali.
- Djaliel. (1997). "Prinsip dan Strategi Dakwah". Jakarta: Prenada Media.
- Kuncoro. (2006). "Strategi: Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif?". Jakarta: Erlangga.
- Nazarudin. (2020). "Manajemen Strategik". Palembang: NoerFikri Offset.
- Eddy Yunus. (2016). "Manajemen Strategis". Yogyakarta: Andi.
- Rahmat. (2014). "Manajemen Strategik". Bandung: CV Pustaka Setia.
- Kaplan RS. dan David ,PN. (2000). "Balanced Scorecard: Menerapkan strategi menjadi aksi". Jakarta: Erlangga, hlm. 10.
- Mudrajad Kuncoro. (2006). "Strategi bagaimana meraih keunggulan kompetitif". Jakarta: Erlangga.
- AB Susanto. (2005). "Manajemen Strategik Komperhensif". Jakarta: Erlangga.
- Pearce dan Robinson. (1997). "Manajemen Strategi". Jakarta: Binarupa Aksara,.
- J. Winardi. (2003). "Teori Organisasi dan Pengorganisasian". Jakarta, PT.Raja Grafindo.
- Dr. Kusdi. (2009). "Teori Organisasi dan Adminitrasi". Jakarta, Salemba Humanika.
- Wheelen TL dan J David Hunger. (2004). "Strategic Management and Business Policy". New Jersey: Ninth Edition. Prentice.
- David FR. (2011). "Strategic Management : Consept and Cases. Edition 13th Pearson Education". Upper Saddle River New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Satrianegara, MF. (2014). "Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan". Jakarta: Salemba Medika.
- Admin. (2014). "Standar Akreditasi Puskesmas". Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Sugiyono. (2017). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta.
- Elvinaro Ardianto. (2010). "Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif". Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Lexy J. Moleong. (2007). "Metode Penelitian Kualitatif". Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Asmara, Galang, 2008, Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia. Laksbang pressindo, Yogyakarta.
- Budhi Masthuri, Mengenal Ombudsman Indonesia, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2005).
- Deddy Mulyadi, Hendrikus T. Gedeona, Muhammad Mur Afandi, Adminstrasi Publik untuk Pelayanan Publik, (Bandung: Alfabeta Cv, 2018).
- Fahmal, A. Muin. Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Layak Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Bersih. Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2006.
- Halim, Abdul dan Theresia Damayanti, 2007, Teori dan Metode Pengawasan, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Handyaningrat, Soewamo. 1981. Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manjemen. Jakarta: Gunung Agung.
- Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Aplikasi iPusnas. Hardiyansyah.2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hendrik Rosdinar, A. S. etc. (n.d.). Pengawasan dan Advokasi Pelayan Publik Buku Saku (Z Library).
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). Buku Ajar.
- Mamik, D. (2015). Metodologi Kualitatif. Sidoajo: Zifatama Publisher.

- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nurtjahoj, Hendra, dkk. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013.
- Semil, Nurmah. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah . Aplikasi iPusnas*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Sujatmo. 1986. *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*. Jakarta: Balai Pustaka.

**Peraturan/Undang-Undang :**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-Undang, 61–64.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019 Tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri.
- Peraturan Ombudsman Nomor 41 tahun 2019 tentang TATA CARA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.
- KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 246 TAHUN 2021 TENTANG PETUNJUK TEKNIS TATA LAKSANA TAHAPAN PELAKSANAAN PERLAKUAN SARAN. 1–23.

**Jurnal :**

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 274–282.
- Anas, A. (2020). Analisis Pengawasan Ombudsman dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kalimantan Timur. *E-Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 847–860. [https://ejournal.ip.fisip.unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/02/\\_Jurnal ASWAR ANAS \(02-15-21-10-56- 55\).pdf](https://ejournal.ip.fisip.unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/02/_Jurnal%20ASWAR%20ANAS%20(02-15-21-10-56-55).pdf).
- Han, E. S., & goleman, daniel boyatzis, Richard Mckee, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Pelayanan Publik* 1, 53(9), 1689–1699.
- Hikmah, B. (n.d.). Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan di Kota Banjarmasin. [http://eprints.uniska.bjm.ac.id/3260/1/Artikel Betty Hikmah.pdf](http://eprints.uniska.bjm.ac.id/3260/1/Artikel%20Betty%20Hikmah.pdf).
- KURNIADI. (2021). FUNGSI PENGAWASAN BAWASLU DALAM PENYELENGGARAAN PEMILIHAN KEPALA DAERAH DI KABUPATEN BARRU TAHUN 2020. Universitas Muhammadiyah Makassar, 1–19.
- Malawat, S. H. F. (2020). Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Kota Banjarmasin. *As Siyasah*, 5(2), 73–79.
- Moleong. (2016). Pembiasaan Nilai-Nilai Nasionalisme di SD Negeri Minomartani I Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, Provinsi DIY. 37.
- Nuru, F., Saerang, D. P. E., & Morasa, J. (2013). Pengaruh Pengetahuan Anggaran, Partisipasi Masyarakat Dan Transparansi Kebijakan Publik Terhadap Fungsi Dewan Dalam Pengawasan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (Apbd). *Accountability*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.32400/ja.2351.2.1.2013.140-150>.
- Pania Putri, C. (2020). Peranan Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum. *Sol Justicia*, 3(2), 142–153.
- Sulistyowati. Anggraeni, D. (2021). Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik(Vol. 1, Issue 1).
- Ramadan, Z. H. (2023). Standarisasi Kualitas Riset di Sekolah Dasar. *Journal on Education*, 5(2), 1932–1939. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.834>.

Rizal, S. M., & Radiman, R. (2019). Pengaruh Motivasi, Pengawasan, dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 117–128. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3649>.

**Artikel :**

DPMPT Kabupaten Kulon Progo. (2019, Oktober 31). From <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>.

Ombudsman Republik Indonesia (2022) Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfso>.

Ombudsman Republik Indonesia (2020) Laporan Tahunan [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/573/SUB\\_LT\\_5a1ea951d55c4\\_file\\_20210226\\_140136.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/573/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20210226_140136.pdf).

Ombudsman Republik Indonesia (2021) Laporan Tahunan [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/673/SUB\\_LT\\_5a1ea951d55c4\\_file\\_20220401\\_110804.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/673/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20220401_110804.pdf).

Ombudsman Republik Indonesia (2022) Laporan Tahunan [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB\\_LT\\_5a1ea951d55c4\\_file\\_20230331\\_151307.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20230331_151307.pdf).

