

SOSIALISASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA MELALUI MEDIA SOSIAL SEBAGAI UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Nurlita Purnama¹, Annisa Miskiyah², Reza Rizkynata³, Usman Alfarisi⁴

¹Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kota Tangerang Selatan, Banten, 15419

²Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kota Tangerang Selatan, Banten, 15419

³Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kota Tangerang Selatan, Banten, 15419

⁴Hukum Keluarga Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kota Tangerang Selatan, Banten, 15419

Email : Litanrlt07@gmail.com¹, Miskiyahannisa@gmail.com², Rezarizkynata@gmail.com³,
Usman.alfarisi@umj.ac.id⁴

ABSTRAK

Kegiatan ini merupakan bentuk kolaborasi antara mahasiswa dengan Ombudsman Republik Indonesia sebagai bentuk upaya pencegahan maladministrasi di Indonesia. Tujuan kegiatan ini adalah untuk mengajak masyarakat dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayan publik. Konten media sosial tentang Ombudsman dan maladministrasi ide konten ini adalah sebagai bentuk inovasi mahasiswa dalam mengemas informasi yang akan di bagikan kepada publik secara daring, melalui media sosial. Kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa Kuliah Kerja Nyata Universitas Muhammadiyah Jakarta kelompok 42 yaitu dengan mengadakan sosialisasi di media sosial yaitu Youtube dan Instagram.

Kata kunci: Sosialisasi, Ombudsman Republik Indonesia, Maladministrasi

ABSTRACT

This activity is a form of collaboration between students and the Ombudsman of the Republic of Indonesia as an effort to prevent maladministration in Indonesia. The purpose of this activity is to invite the public to improve the implementation of public services in Indonesia. Social media content about the Ombudsman and maladministration of content ideas is a form of student innovation in packaging information that will be shared with the public online, through social media. Activities carried out by group 42 students of the Muhammadiyah University Jakarta Real Work Lecture, namely by holding outreach on social media, namely YouTube and Instagram.

Keywords: *Socialisation, Ombudsman of the Republic of Indonesia, Maladministration*

1. PENDAHULUAN

Praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk dan kaku mengakibatkan terjadinya maladministrasi dalam penyediaan pelayanan publik. Praktik pelanggaran seperti ini akan berdampak pada pengguna jasa lainnya yang nantinya akan berdampak pada kualitas pelayanan secara umum. Berbagai tuntutan masyarakat agar pemerintah untuk melakukan perubahan dalam pelayanan publik serta mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang ada. Hal ini terjadi karena masyarakat merasa kecewa atas pelayanan publik yang diterima tidak sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Perilaku yang tidak wajar, kurang peduli dan tidak sopan terhadap permasalahan yang sedang dialami oleh seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan termasuk penggunaan kekuasaan semena-mena atau kekuasaan yang digunakan secara tidak wajar, intimidatif, diskriminatif, tidak adil dan tidak patut dan tidak sesuai dengan Undang-undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik maka dapat dikatakan mal administrasi. (Putri and Adnan 2020)

Fakta ini memang tidak bisa dipungkiri, karena birokrasi pemerintahan bersifat kaku, berbelit-belit, dan cenderung tidak melayani rakyat, tetapi sebaliknya. Masih adanya suatu kondisi birokrasi pemerintahan yang belum dapat diperankan dengan optimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan berdasarkan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam pelayanan publik, peran masyarakat memiliki pengaruh yang cukup besar, karena di Indonesia pemegang kekuasaan 4 (empat) tertinggi ada ditangan rakyat, jadi masyarakat dapat menjadi pihak yang melakukan kontrol terhadap pemerintah. Dalam situasi seperti itu, penyedia layanan publik harus secara sengaja meningkatkan sistem layanan publik melalui peningkatan profesionalisme, efektivitas, efisiensi, kesederhanaan, transparansi, keterbukaan, daya tanggap, dan daya adaptasi pelayanan publik, serta kapasitasnya. Individu dan masyarakat untuk mengambil peran aktif dalam membentuk nasib mereka sendiri. Dengan kata lain praktik maladministrasi akan berkurang ketika masyarakatnya sudah mulai

mengerti dan ikut berpartisipasi dalam upaya pencegahan maladministrasi.

Pemerintahan dan penyelenggara negara merupakan lembaga-lembaga penting yang menyelenggarakan pelayanan publik. Pemerintahan sendiri untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas dibutuhkan sebuah pengawasan. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas maka diperlukan pengawasan yang bersifat internal maupun eksternal. Dalam hal penyelenggaraan pengawasan eksternal sejak abad 19 sudah dikenal lembaga yang bernama Ombudsman.

Posisi Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik diamanati tugas untuk meningkatkan kesadaran hukum masyarakat atas hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik sebagai salah satu upaya membantu menciptakan dan meningkatkan pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme. Kesadaran hukum masyarakat atas pelayanan publik menjadi nilai utama dalam meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

Tugas pokok dari Ombudsman RI adalah menerima dan menindaklanjuti serta menyelesaikan laporan masyarakat atas dugaan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konsep ini masyarakat adalah sebagai pelapor sedangkan penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai terlapor. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman RI akan selalu berhubungan dengan kelompok kepentingan yaitu masyarakat, DPR atau DPRD, Pemerintah dan Pemerintah Daerah, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), BUMN, BUMD, dan lembaga pengawasan lainnya. Ombudsman RI dapat melakukan tugasnya apabila mendapat laporan melalui masyarakat, dan masyarakat sendiri memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang patut untuk mereka dapatkan. Apabila masyarakat memiliki pengetahuan mengenai Ombudsman, maka masyarakat juga akan ikut membantu mengawasi dan mengurangi terjadinya maladministrasi yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan publik sehingga dapat tercapainya pelayanan publik yang berkualitas.

Akan tetapi berdasarkan hasil Survei Indeks Persepsi Maladministrasi 2019 terdapat, 65,38% total masyarakat Indonesia tidak mengetahui arti kata Ombudsman RI dan sebesar 68,75% total masyarakat Indonesia yang tidak mengetahui arti kata maladministrasi. Masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui apa itu Ombudsman, bahkan mungkin masih terdengar asing ditelinga masyarakat. Terkait hal ini berbagai upaya dilakukan oleh Ombudsman RI salah satunya dengan melakukan sosialisasi atau dalam rangka memperkenalkan Ombudsman kepada masyarakat melalui ruang publik. Dalam setiap kegiatannya Ombudsman melakukan sosialisasi di ruang publik karena lembaga Ombudsman itu sendiri memiliki peran yang sangat merangkul masyarakat dan memiliki tujuan mensejahterakan masyarakat sehingga mudah diterima oleh masyarakat. (Law et al. 2021)

Dalam hal ini penulis tertarik untuk membuat sosialisasi dalam menyebarkan informasi tentang Ombudsman dan maladministrasi melalui media sosial agar tidak hanya kalangan instansi pemerintah saja yang mengetahui Ombudsman akan tetapi masyarakat umum khususnya para penerus generasi bangsa. Penulis akan melakukan sosialisasi ini dengan cara membuat video di media sosial terkait pengenalan Ombudsman dan maladministrasi, serta tata cara pelaporan ke Ombudsman.

2. METODE PELAKSANAAN

Metode pendekatan untuk mengatasi permasalahan diatas adalah dengan melakukan sosialisasi. Terdapat tahapan-tahapan dalam kegiatan ini yaitu, mengetahui adanya masalah, memiliki ketertarikan dalam mengatasi permasalahan tersebut, mempertimbangkan beberapa alternatif dalam pemecahan masalah, setuju dalam memecahkan masalah tersebut dengan memilih salah satu alternatif terkait pencegahan maladministrasi. Adapun media sosial yang di gunakan untuk kegiatan sosialisasi adalah Youtube dan Tiktok.

Dalam pelaksanaannya, Kuliah Kerja Nyata (KKN) ini dilakukan secara daring, walaupun pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN) bersamaan dengan meningkat nya kasus penyebaran COVID-19, dalam pembuatan video yang dilakukan di Kantor

Ombudsman, penulis tetap menerapkan protokol kesehatan sesuai aturan dan kesepakatan dengan mitra sebelumnya. Sehingga dalam pelaksanaan program Kuliah Kerja Nyata (KKN) ini bisa berjalan dengan efektif dan aman. Gerakan ini dilakukan dengan memaksimalkan melalui media sosial.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk dan kaku mengakibatkan terjadinya maladministrasi dalam penyediaan pelayanan publik. Praktik pelanggaran seperti ini akan berdampak pada pengguna jasa lainnya yang nantinya akan berdampak pada kualitas pelayanan secara umum. Berbagai tuntutan masyarakat agar pemerintah untuk melakukan perubahan dalam pelayanan publik serta mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang ada. Hal ini terjadi karena masyarakat merasa kecewa atas pelayanan publik yang diterima tidak sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Perilaku yang tidak wajar, kurang peduli dan tidak sopan terhadap permasalahan yang sedang dialami oleh seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan termasuk penggunaan kekuasaan semena-mena atau kekuasaan yang digunakan secara tidak wajar, intimidatif, diskriminatif, tidak adil dan tidak patut dan tidak sesuai dengan Undang-undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik maka dapat dikatakan maladministrasi. (Putri and Adnan 2020)

Dalam pelayanan publik, peran masyarakat memiliki pengaruh yang cukup besar, karena di Indonesia pemegang kekuasaan 4 (empat) tertinggi ada ditangan rakyat, jadi masyarakat dapat menjadi pihak yang melakukan kontrol terhadap pemerintah. Dalam situasi seperti itu, penyedia layanan publik harus secara sengaja meningkatkan sistem layanan publik melalui peningkatan profesionalisme, efektivitas, efisiensi, kesederhanaan, transparansi, keterbukaan, daya tanggap, dan daya adaptasi pelayanan publik, serta kapasitasnya. Individu dan masyarakat untuk mengambil peran aktif dalam membentuk nasib mereka sendiri. Dengan kata lain praktik maladministrasi akan berkurang ketika masyarakatnya sudah mulai mengerti dan ikut berpartisipasi dalam upaya pencegahan maladministrasi. (Martini n.d.)

Maladministrasi merupakan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada, seperti misalnya pada proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada dasarnya gratis tidak dipungut biaya tapi tidak jarang terjadi pungutan liar terjadi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dimana warga dimintai beberapa uang dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk percepatan pengurus pembuatannya, hal ini dinamakan maladmintrasi yang dimana masyarakat wajib untuk memberitahukan kepada pihak yang berwenang salah satunya Ombudsman, masyarakat harus sadar betul bahwa pelayanan publik itu bersifat kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi untuk mengurus berbagai keperluan yang membutuhkan surat-surat resmi dalam memperlancar urusan yang dilakukan masyarakat namun masyarakat tidak jarang tidak mengetahui hal tersebut.

Masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui apa itu Ombudsman, bahkan mungkin masih terdengar asing ditelinga masyarakat. Terkait hal ini berbagai upaya dilakukan oleh Ombudsman RI salah satunya dengan melakukan sosialisasi berupa pengenalan tentang Ombudsman dan juga maladministrasi. Karena hal tersebut, penulis mengamati bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang Ombudsman dan maladministrasi serta mengapa hal tersebut menjadi penting untuk diketahui. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan melalui media sosial berupa pemahaman tentang Ombudsman dan maladministrasi serta bagaimana cara melapor ke Ombudsman jika ditemukan dugaan maladministrasi.



Gambar 1. Persiapan Pengambilan Video Sosialisasi



Gambar 2. Contoh Pengaduan ke Ombudsman



Gambar 3. Konten Sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia di Media Sosial

Konten media sosial tentang Ombudsman dan maladministrasi ide konten ini adalah sebagai bentuk inovasi mahasiswa dalam mengemas informasi yang akan di bagikan kepada publik secara daring, melalui media sosial. Penulis membuat informasi terkait dengan khususnya Ombudsman dan maladministrasi karena hal ini penting

mengingat masih banyak terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik. Konten tersebut di kemas dalam bentuk video yang menarik. Sebagai tujuan untuk memberikan informasi lebih kepada masyarakat akan bagaimana ikut serta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

4. KESIMPULAN

Kuliah Kerja Nyata (KKN) bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jakarta merupakan salah satu bentuk pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa secara interdisipliner, institusional, dan kemitraan sebagai salah satu wujud dari Catur Dharma perguruan tinggi Muhammadiyah. KKN-UMJ merupakan bentuk perkuliahan yang dilaksanakan melalui program pemberdayaan masyarakat sebagai bentuk implementasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang dicanangkan oleh pemerintah. Hal ini untuk mengimplementasikan pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Oleh karena itu teori (ilmu) yang selama di kampus perlu diberi pengalaman praktis sehingga kemampuan beradaptasi dan menyelesaikan berbagai persoalan kehidupan bermasyarakatnya terarah.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Muhammadiyah Jakarta, panitia Kuliah Kerja Nyata Universitas Muhammadiyah Jakarta, pihak Universitas, dan Dosen Pembimbing Lapangan Bapak Usman Alfarisi, S.H.I., M.Ag. Terima kasih penulis ucapkan kepada mitra Kuliah Kerja Nyata, Ombudsman Republik Indonesia yang mengizinkan dan membantu penulis dalam kegiatan Kuliah Kerja Nyata dengan lancar, dan seluruh anggota Kuliah Kerja Nyata kelompok 42 yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan rangkaian kegiatan Kuliah Kerja Nyata Universitas Muhammadiyah Jakarta tahun 2022.

DAFTAR PUSTAKA

Auliah, M. (2017). Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis Milda. *Dinamika*, 4(1), 147–155

Law, Administrative et al. 2021. “Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Kepada Masyarakat.” *Administrative Law & Governance Journal* 4(3): 426–40.

Martini, Rina. “Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman.” : 1–13.

Putri, Felicya Astwilanda, and M. Fachri Adnan. 2020. “Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat.” *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 2(1): 33–41.

Riska Budiana, and Effendi Hasan. 2019. “Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah Volume 4, Nomor 3, Agustus 2019 Wwww.Jim.Unsyiah.Ac.Id/FISIP.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah* 4(3): 3. www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP.

<https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfso>.

Diakses pada hari Rabu, 17 Agustus 2022.