

PENGELOLAAN LAPORAN MASYARAKAT (STUDI PADA KEASISTENAN UTAMA V OMBUDSMAN RI)

Muhamad Hilmi Rozaldi¹, Annisa Miskiyah², Andriyani³, Aby Maulana⁴

¹Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl.KH Ahmad Dahlan

²Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl.KH Ahmad Dahlan

³Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl.KH Ahmad Dahlan

⁴Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl.KH Ahmad Dahlan

*hilmirozaldi4@gmail.com¹, miskiyahannisa@gmail.com²

ABSTRAK

Pengelolaan pengaduan laporan masyarakat adalah kegiatan yang sudah menjadi tugas, pokok, dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia. Kegiatan keasistenan yang dilaksanakan oleh keasistenan utama V mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V mengenai Investasi dan Kemaritiman, sesuai dengan kegiatan yang dilakukan banyaknya partisipasi masyarakat yang melapor ke Ombudsman Republik Indonesia terutama Keasistenan Utama V. Dapat diartikan bahwa partisipasi masyarakat dan kemauan akan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di sektor Investasi dan Kemaritiman relatif tinggi.

Kata kunci: Pengelolaan, Laporan Masyarakat, Ombudsman RI

ABSTRACT

The management of public report complaints is an activity that has become the duty, principal, and function of the Ombudsman of the Republic of Indonesia. The assistantship activities carried out by the main assistant V have the task of formulating policies, coordinating, synchronizing and integrating and implementing technical policies in the field of auditing reports and preventing maladministration of public service providers within the scope of the Main Assistantship sector V on Investment and Maritime Affairs, in accordance with the activities carried out There is a lot of community participation that reports to the Ombudsman of the Republic of Indonesia, especially the Main Assistant V. It can be interpreted that the people's participation and willingness to supervise the implementation of public services in the Investment and Maritime sector is relatively high.

Keywords: management, community report, Ombudsman RI

1. PENDAHULUAN

Pengabdian masyarakat merupakan salah satu bagian dari catur dharma perguruan tinggi muhammadiyah. Pengabdian masyarakat sendiri pada perguruan tinggi dilaksanakan dalam program KKN. KKN atau Kuliah Kerja Nyata adalah salah satu program untuk mengaplikasikan pengetahuan yang didapatkan di bangku perkuliahan ke masyarakat luas. KKN dilakukan agar mahasiswa dapat menganalisis permasalahan yang ada, menumbuhkan empati terhadap masyarakat, dan mahasiswa dapat bekerjasama dengan masyarakat dan memiliki tanggung jawab.

Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) 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.

Salah satu peran pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, jika baik pelayanannya maka baik pula pemerintahannya, demikian juga sebaliknya jika pelayanan publiknya buruk maka pemerintahannya juga buruk, jika kita lihat pelayanan publik pada dasarnya memiliki aspek kehidupan yang sangat luas. Hingga pada tahun 2008 Ombudsman RI terbentuk secara resmi. salah satu produk hukum penyelesaian maladministrasinya yaitu rekomendasi, akan tetapi rekomendasi ini merupakan cara terakhir dalam penyelesaian maladministrasi, beberapa cara lainnya yang dimiliki oleh Ombudsman yaitu non litigasi seperti konsiliasi, mediasi, ajudikasi khusus dan saran.

Dilihat dari eksistensi Ombudsman Republik Indonesia yang terjadi pada saat ini belum mampu menjawab tantangan akan pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan transparan, demi terciptanya negara kesejahteraan. adapun beberapa survei yang

telah dilakukan oleh beberapa lembaga menunjukkan rapor pelayanan publik di Indonesia buruk, menurut hasil studi *Political and Economics Risk Consultancy (PERC)* mengenai tingkat korupsi di negara-negara tujuan Investasi di kawasan Asia Pasifik yang dimana Indonesia menempati peringkat kedua dari 16 Negara yang disurvei. melihat sejarah kelam akan penyelenggaraan negara dan pemerintah yang kelam penuh dengan atmosfer korupsi, kolusi dan nepotisme memerlukan suatu lembaga khusus yang dapat melakukan pengawasan tanpa adanya suatu hubungan dengan lembaga-lembaga pemerintah lainnya. maka dari itu hadirilah Ombudsman Republik Indonesia sebagai alat kontrol masyarakat terhadap pemerintah dengan besarnya kemungkinan pemerintah berbuat semauanya untuk ikut campur permasalahan masyarakat dengan dalil demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Maka dari itu penulis berusaha menghadirkan sebuah informasi mengenai Ombudsman Republik Indonesia melakukan tahapan-tahapan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui uraian tugas-tugas yang ada di Keasistenan Utama V.

2. METODE PELAKSANAAN

Pada Keasistenan Utama V, metode pengabdian masyarakat dengan memasukkan data Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD) dari hasil verifikasi dokumen yang sudah dilakukan oleh bagian Pemeriksa dan Verifikasi Laporan (PVL), Membuat Notula dari setiap pertemuan/investigasi laporan masyarakat serta sidak lapangan ke instansi terkait.

3. HASIL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Laporan hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD)

Dalam kegiatan ini dilakukannya sebuah kegiatan yang terdapat beberapa dokumen yang perlu dilengkapi, dokumen tersebut berupa nama, jabatan, identitas serta dalam permasalahan yang ada di LHPD ini perlu ditentukannya Legal Standing guna memperjelas status dari pelapor dan juga identitas dari terlapor. kegiatan pembuatan LHPD ini adalah sebuah kegiatan yang dilakukan guna memudahkan Asisten yang

menangani masalah dalam perumusan ataupun analisa permasalahan yang terjadi terkait dengan substansi yang dipilih.

substansi yang ada di KU V ini mengenai Investasi dan Kemaritiman, yang mana banyak sekali permasalahan yang terjadi di dalamnya baik dari segi pertambangan, lingkungan hidup, kehutanan, bahkan transportasi. maka dari itu keasistenan utama V ini memiliki laporan permasalahan yang banyak dikarenakan kompleksitas permasalahan yang ada di KU V ini sangat banyak dan rumit. jika kita lihat dari banyaknya laporan yang masuk, dari sisi sistem pengawasan Ombudsman terkait partisipasi yang menjadikan prasyarat penting dan menjadi hal utama untuk tercapainya Good Governance, di KU V inilah buktinya dengan banyaknya laporan masyarakat yang masuk dapat diartikan rasa kepeduliannya yang tinggi.

Dalam LHPD terdapat tahapan mengenai dugaan maladministrasi seperti penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan, tidak patuk, berpihak, diskriminasi, penyimpangan prosedur, konflik kepentingan.

Membuat Notula Pertemuan / Investigasi

Keasistenan Utama V ORI mengawasi bidang / sektor seperti pertambangan, kehutanan dan lingkungan hidup, transportasi, dll. Khusus di sektor pertambangan dan Lingkungan Hidup Kehutanan ini menjadi permasalahan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat. Untuk mempermudah dalam Investigasi pihak terkait, kami menggunakan metode Zoom Clouds Meeting. Kemudian setiap habis investigasi kami selalu membuat notula pertemuan/investigasi yang berguna untuk memudahkan atau mendukung bukti-bukti yang sudah masuk di LHPD.

Sidak Lapangan

Sidak Lapangan ini dilakukan untuk mengawasi pelayanan publik secara langsung ke instansi terkait tanpa harus menunggu laporan dari masyarakat. Kami pernah sekali sidak lapangan dengan mengunjungi Stasiun Manggarai.

Alhamdulillah dengan hal ini telah terlaksananya kegiatan Kuliah Kerja Nyata tahun 2022 yang dimana tidak luput daripada peran serta saran dari DPL selaku pembimbing, mitra terkait serta para asisten Keasistenan Utama V Ombudsman RI karena telah membantu untuk dapat berjalannya kegiatan KKN dengan baik dan sebagaimana mestinya. Terima kasih yang sangat mendalam kami haturkan untuk segala kerjasama baik kolaborasi ataupun partisipan dalam melakukan kegiatan KKN 2022 ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Abbas, Azhar, and Karol Teovani Lodan. 2020. "Peran Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *Dialektika Publik: Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam* 5(1): 17–23.
- Knowledge, Basic, Sample Analysis, and Sample Preparation. "OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM Mendukung SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS NOMOR 16 (TARGET 16.6)." 16: 269–86.

UCAPAN TERIMAKASIH