

TINDAKAN KOREKTIF DALAM PENANGANAN MALADMINISTRASI OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA BARAT

YASMINE FAUZIA DIENUL HAQ¹, YOGI SUPRAYOGI², MAS HALIMAH³

^{1,2,3}*Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia*
Yasminefdh1@gmail.com

ABSTRACT

This study describes the Corrective Actions In the Handling of Maladministration by the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative West Java. The purpose of this study was to determine the stages of corrective action in the handling of Maladministration in the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative West Java Province. The research method used is qualitative research method. The theory put forward by (Sharonina, 2010) used as reference, whereby the corrective action on the Ombudsman is divided into three stages, namely : Reception and Verification Reports, Inspection Reports and Monitoring Reports. The results showed that the corrective actions in the Ombudsman Representatives of West Java are in accordance with the 5 stages of the theory. However the problem was the ineffectiveness of the corrective action due to unmet need for the implementation of the stages. A new concept generated from this research is that in the corrective action Ombudsman Representative West Java there is also a need. Where corrective action is implemented according to the stages with a better when the needs can be met.

Keywords: *Corrective action, Mal-administration, The ombudsman*

CORRECTIVE ACTION IN HANDLING MALADMINISTRATION BY OMBUDSMAN COMMISSION REPUBLIC OF INDONESIA WEST JAVA REPRESENTATIVE OFFICE

ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan tentang Tindakan Korektif Dalam Penanganan Maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tahapan tindakan korektif dalam penanganan Maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Teori yang dikemukakan oleh (Sharonina, 2010) dijadikan sebagai acuan, dimana tindakan korektif di Ombudsman terbagi kedalam tiga tahap, yaitu : Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Pemeriksaan Laporan dan Monitoring Laporan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan korektif di Ombudsman Perwakilan Jawa Barat sudah sesuai dengan ke 5 tahapan teori tersebut. Namun demikian permasalahan masih belum efektifnya tindakan korektif disebabkan belum terpenuhinya kebutuhan terhadap pelaksanaan tahapan-tahapan tersebut. Konsep baru yang dihasilkan dari hasil penelitian ini adalah bahwa dalam tindakan korektif Ombudsman Perwakilan Jawa Barat juga terdapat kebutuhan. Dimana tindakan korektif dalam dilaksanakan sesuai tahapannya dengan baik ketika kebutuhan dapat terpenuhi.

Kata kunci: Tindakan korektif, Mal-administrasi, Ombudsman

PENDAHULUAN

Ombudsman dalam pelaksanaannya memiliki tugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; melakukan pemeriksaan substansi atas laporan; menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman; melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; melakukan koordinasi dan kerja sama

dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga masyarakat dan perseorangan; membangun jaringan kerja; melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-undang. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat pada tahun 2018 menerima 234 laporan yang kemudian diterima dan dilakukan verifikasi. Sebanyak 175 laporan yang masuk

pada tahap pemeriksaan. Dari 175 laporan sebanyak 75 laporan yang telah diselesaikan dengan 15 laporan yang terbukti Maladministrasi, dan 100 laporan dalam proses penyelesaian. Terdapat 5 laporan yang mengalami hambatan dalam proses penyelesaian tindakan korektifnya. Pada tahun 2018 sendiri Ombudsman Republik Indonesia memiliki target penyelesaian laporan 90%.

METODE PENELITIAN

Untuk memahami tindakan korektif dalam penanganan Maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti menganggap bahwa metode ini relevan digunakan sebagai metode dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan fenomena yang terjadi tidak dapat diukur secara tepat sehingga membutuhkan pemahaman yang dengan dilakukan eksplorasi kepada para informan. Melalui metode ini peneliti dapat mengkaji baik dari perspektif informan yang memiliki otoritas, data, informasi serta keterkaitan lainnya terhadap fenomena tersebut. Pengkajian perspektif informan bertujuan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari perspektifnya, juga mengetahui permasalahan terkait tindakan korektif dalam penanganan Maladministrasi di Ombudsman Perwakilan Jawa Barat dengan melihat fenomena melalui data-data yang diperoleh agar dapat dideskripsikan sesuai dengan kenyataan di lapangan.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disusun serta dianalisis yang dapat kemudian dapat ditarik kesimpulan yang menggambarkan masalah tersebut. Pendekatan penelitian terhadap data meliputi penjelasan terhadap data yang dikumpulkan sehingga dapat dijelaskan kompleksitas permasalahan tersebut. Data diperoleh dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan baik berupa wawancara maupun dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang penulis lakukan menunjukkan bahwa pada langkah pertama yaitu pendaftaran ketidaksesuaian di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat dilakukan dengan melaksanakan penerimaan dan verifikasi laporan

sesuai dengan Peraturan Ombudsman No.26 Tahun 2017. Penerimaan laporan dapat dilakukan dengan datang langsung, melalui email, surat maupun sosial media, sedangkan verifikasi laporan terdiri atas verifikasi syarat formil dan syarat materiil. Hasil penelitian yang dilakukan dalam penerimaan dan verifikasi laporan di Ombudsman Perwakilan Jawa Barat masih sesuai dengan Peraturan Ombudsman No.26 tahun 2017, namun hal ini tidak diseimbangkan dengan jumlah Sumber Daya Manusia, beban kerja, fasilitas serta anggaran sehingga masih belum optimalnya penerimaan dan verifikasi laporan yang dilakukan oleh Ombudsman perwakilan Jawa Barat. Langkah kedua terkait analisis kebutuhan untuk tindakan korektif yang terdiri atas sumber daya manusia, sarana prasarana dan anggaran, peraturan, distribusi laporan, dan tindak lanjut laporan. Hasil penelitian terkait analisis kebutuhan untuk tindakan korektif pada kebutuhan sumber daya manusia di perwakilan sebaiknya ada peninjauan ulang oleh Ombudsman pusat, hal ini dikarenakan jumlah sumber daya manusia yang ada tidak sebanding dengan luas kewenangan.

Kebutuhan fasilitas serta anggaran berdasarkan hasil penelitian bahwa kebutuhan tersebut perlu ditingkatkan terutama terkait proses pemeriksaan sedangkan terkait anggaran, jumlah anggaran yang ada tidak mampu memenuhi kebutuhan dalam melakukan penyelesaian laporan terutama terkait pemeriksaan. Kebutuhan terhadap peraturan juga perlu dilakukan perbaikan, terutama terkait kejelasan peraturan untuk perwakilan dalam menyelesaikan laporan, kompleksitas laporan dan terkait persoalan penumpukan laporan dari tahun ke tahun. Pendistribusian yang merata tidak diiringi dengan penyelesaian laporan per asistennya, kemampuan asisten dalam menyelesaikan laporan perlu ditinjau. Kemudian terkait tindak lanjut laporan perwakilan Jawa Barat masih mengikuti kaidah seharusnya, diiringi dengan rapat pleno. Langkah yang ketiga yaitu pemantauan tindakan korektif, pemantauan dilakukan dengan monitoring juga mengenai bagaimana tindakan korektif tidak hanya sebagai perbaikan tapi juga sebagai pencegahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa monitoring yang dilakukan sudah sesuai dengan peraturan namun perlu adanya peningkatan agar tidak terjadi penundaan terhadap pelaksanaan tindakan korektif dari para pihak yang terlibat, dan tidak perlu adanya unit khusus dalam melakukan monitoring karena mencukupinya sumber daya dan job desknya yang belum jelas, sehingga optimalisasi tim pemeriksaan dalam melakukan monitoring. Terkait tindakan korektif tidak hanya sebagai perbaikan tapi juga sebagai pencegahan berdasarkan hasil

penelitian akan tergantung dari laporannya itu sendiri. Langkah keempat yaitu pendaftaran tindakan korektif, dimana berbicara mengenai dilaksanakan atau tidak dan efektifkah terhadap laporan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman perwakilan Jawa Barat dalam menentukan pengambilan tindakan korektif didasari subjektivitas asisten yang menangani dengan integritas yang dapat dijaga, hal ini perlu didukung oleh peraturan agar subjektivitas tersebut memiliki dasar. Langkah kelima sekaligus langkah terakhir adalah analisis efektivitas tindakan yang diambil, dilakukan untuk melihat apakah tindakan korektif tersebut dikerjakan, dan sesuaikan dengan laporan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan yang menjadi permasalahan salah satunya tidak adanya limit penyelesaian laporan sehingga banyak laporan terbengkalai, regulasi mengenai limit waktu perlu dipertimbangkan. Kepatuhan dan kepatutan asisten dalam menyelesaikan laporan perlu diperbaiki. Kemudian perlu evaluasi terhadap pencapaian target atau adanya sanksi bagi mereka yang tidak patuh dan patuh.

SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dan dipaparkan pada bab sebelumnya bahwa tindakan korektif dalam penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI perwakilan Jawa Barat sudah sesuai dengan ke 5 langkah tersebut, namun langkah tersebut tidak didukung dengan baik, baik dari segi sumber daya, fasilitas, anggaran dan lain-lain.
2. Adapun saran yang penulis rekomendasikan agar kedepan pelaksanaan tindakan korektif dalam penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI perwakilan Jawa Barat dapat berjalan dengan baik yaitu sebaiknya dilakukan peninjauan ulang terkait sumber daya manusia, perbaikan terhadap sumber daya yang dimiliki terutama terkait kepatuhan dan kepatutan. Fasilitas dipenuhi terutama dalam melakukan pemeriksaan dan terakhir perbaikan terhadap regulasi.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed; Cetakan ke-2.*

Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Cutlip, S. ., Center, A. ., & Broom, G. . (1994). *Effective Public Relations. Edisi Keenam.* New Jersey: Prentice Hall.

Daft, R. L. (2002). *Manajemen Edisi Kelima Jilid Satu.* Jakarta: Erlangga.

Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Ruslan, R. (1995). *Praktik dan Solusi Public Relations Dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra.* Jakarta: Ghalia Indonesia (GI).

Silalahi, U. (2011). *Asas-Asas Manajemen.* Bandung: Pt. Refika Aditama.

Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods).* Bandung: Alfabeta.

Bismakuncara, O., & Inayati. (2019). Evaluasi Program Izin Mendirikan Bangunan Dengan Jasa Arsitek Gratis Bagi Rumah Tinggal (Studi Pada Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Provinsi DKI Jakarta), 2.

Budiman, P., & Sugandi, Y. S. (2019). Bike To Campus : Suatu Gerakan Sosial Baru Berbasis Komunitas Sepeda, 2.

Hardianti, W. M., & Setyowati, M. S. (2019). Implementasi Kebijakan Tax Allowance Dalam Upaya Peningkatan Iklim Investasi Pada Sektor Kelautan Dan Perikanan, 2.

Helisantika, D. (2015). *Manajemen Krisis Bandung Timur Plaza (BTP) Studi Kualitatif dengan Pendekatan Studi Kasus mengenai Tindakan Korektif Bandung Timur Plaza (BTP) dalam Manajemen Krisis.* Universitas Islam Bandung.

Hendi, H., Irawati, I., & Candradewini, C. (2019). Pengaruh Perencanaan Kinerja Terhadap Kinerja (Studi tentang Pengaruh Sasaran Kerja Pegawai Negeri Sipil (SKP) Terhadap Kinerja Pelaksana pada Badan Daerah di Kabupaten Merangin), 2

Limbong, M. s. A. (2018). *Pengawasan Maladministrasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat Pada Bidang Pendidikan Di Kota Bandung.* Universitas Padjadjaran.

Sharonina, T. N. (2010). *Corrective And Preventive Actions In Quality Management*

System, 380.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan