

Sektor Pelayanan Publik Sebagai Sarana Korupsi di Kota Medan

**Rasina Padeni Nasution¹, Indah Sakinah Batubara², Annisa Aulia Rahma³,
Nurul Aila⁴, Rizky Amaliah⁵, Rini Andriani Butarbutar⁶**

Hukum Pidana Islam (Jinayah), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Indahsakinah48@gmail.comannisaauliarahma0712@gmail.comnurulaila781@gmail.com
rizky.amaliah.ra@gmail.comriniandrianira768@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this investigation is to ascertain the scope of the Ombudsman's function as a state institution with the authority to oversee the implementation of public services organized by state and government administrators. These public services include those held by State-Owned Enterprises, Regional-Owned Enterprises, and State-Owned Legal Entities, as well as private entities or individuals tasked with managing specific public services in the Medan City region. An interview and observation-based qualitative descriptive research approach was utilized in this study. "Key informants, main informants, and additional informants" were utilized in the study. This study's findings explain how the Ombudsman of the Republic of Indonesia and the Medan Ombudsman were able to set up a supervisory mechanism that was appropriate for its responsibilities. The partnership process that has been established between the Representative for North Sumatra of the Ombudsman of the Republic of Indonesia and the Representative for North Sumatra of the Medan Ombudsman demonstrates this. The goal of this partnership, which is to improve the quality of public services in the Medan City region, will remain a priority.

Keywords : Function, Role, Ombudsman, Corruption

ABSTRAK

Ruang lingkup kewenangan Ombudsman sebagai lembaga negara untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara dan penyelenggara pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Usaha Milik Negara, menjadi pokok bahasan ini. penyelidikan. Organisasi swasta dan individu yang bertugas mengelola layanan publik tertentu serta badan hukum di wilayah Kota Medan. Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif berbasis wawancara dan observasi digunakan dalam penelitian ini. "Informan kunci, informan utama, dan informan tambahan" digunakan dalam penelitian ini. Temuan penelitian ini menjelaskan bagaimana Ombudsman Republik Indonesia dan Ombudsman Medan mampu menyusun mekanisme pengawasan yang sesuai dengan tanggung jawabnya. Hal ini ditunjukkan dengan proses kemitraan yang telah terjalin antara Ombudsman Perwakilan RI Sumut dengan Ombudsman Perwakilan Medan Sumut. Kemitraan ini akan terus dilakukan untuk mencapai tujuan bersama yaitu meningkatkan standar pelayanan publik di Kota Medan.

kata kunci : Fungsi, Peranan, Ombudsman, Korupsi

PENDAHULUAN

Selama tiga tahun terakhir, Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Indonesia mengalami peningkatan, namun tidak signifikan. Ini menerima skor 37 pada 2017, naik menjadi 38 pada tahun berikutnya, dan mencapai 40 pada 2019. Peringkat negara juga meningkat segera setelah mencapai skor ini, mencapai 85 dari 180 negara (semakin tinggi peringkatnya, semakin sedikit korupsi yang dirasakan). Alasan peningkatan skor ini adalah penegakan hukum yang tegas terhadap mereka yang melakukan suap dan korupsi. Penilaian ini dipublikasikan oleh Transparency International Indonesia (TII), yang melakukan tinjauan tahunan. Indeks pemberantasan korupsi Indonesia lebih rendah dari Singapura, Malaysia, atau Brunei Darussalam, tetapi lebih tinggi dari negara-negara Asean lainnya.

Bisa jadi, standar pelayanan yang tidak tepat diterapkan dalam pelayanan publik kepada masyarakat menjadi penyebab tingginya kasus korupsi. Tidak memberikan pelayanan, Penyimpangan pelayanan publik meliputi penundaan yang lama, penyimpangan prosedur, keberpihakan, penyalahgunaan wewenang, permintaan uang, barang, atau jasa, dan diskriminasi. Janji-janji pengelola kepada masyarakat berupa pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur disebut sebagai standar pelayanan.

Setiap tahun, secara nasional, Ombudsman Republik Indonesia melakukan survei ilmiah pemenuhan standar pelayanan publik bagi kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Dengan berpegang pada komponen standar pelayanan yang diatur dalam UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, hal ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya mismanajemen di Unit Layanan Umum Pemerintah Pusat dan Daerah. Selain itu, untuk menilai kualitas dan efektivitas penyelenggara layanan publik.

Riset ini bertujuan untuk : (1) Untuk mengetahui peranan ombudsman dalam sektor pelayanan publik sebagai sarana korupsi di kota Medan dan juga untuk mengetahui bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman (2) Untuk mengetahui Apakah ombudsman memiliki pengaruh yg sangat besar dalam sektor pelayanan publik (3) untuk mengetahui Mengapa keberadaan ombudsman tidak banyak di ketahui oleh masyarakat umum? (4) Untuk mengetahui Apakah selama ini peranan Ombudsman cukup efektif dalam melakukan pengawasan pelayanan publik.

Berikut rumusan masalah pada penelitian ini, sesuai uraian serta penjelasan sebelumnya : (1) Apa saja peranan ombudsman dalam sektor pelayanan publik sebagai sarana korupsi di kota medan ? (2) Apakah ombudsman memiliki pengaruh yang sangat besar dalam sektor pelayanan publik? (3) Dan mengapa keberadaan ombudsman tidak banyak di ketahui oleh masyarakat umum? (4) Apakah selama ini peranan ombudsman cukup efektif dalam melakukan pengawasan pelayanan publik?

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif berbasis wawancara dan observasi digunakan dalam penelitian ini. "Informan kunci, informan utama, dan informan tambahan" digunakan dalam penelitian ini. Temuan penelitian ini memberikan penjelasan bagaimana Ombudsman Kedan, Perwakilan Sumut, dan Ombudsman Republik Indonesia mampu menerapkan mekanisme pengawasan dalam parameter tanggung jawab masing-masing. Penelitian kualitatif deskriptif adalah klasifikasi untuk penelitian ini. Penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau mendeskripsikan objek dan fenomena yang akan diteliti disebut penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif melibatkan menggambarkan dan kemudian menggambarkan sesuatu yang diperoleh dari lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Peranan ombudsman dalam sektor pelayanan publik sebagai sarana korupsi di kota medan

Ombudsman adalah lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, maupun yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan hukum milik negara, dan badan swasta. , serta perseorangan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang dananya sebagian atau seluruhnya bersumber dari pendapatan negara dan APBD dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Ketentuan Umum UU No. 13 Bab 1.

Tujuan Ombudsman adalah melayani RI sebagai ombudsman yang tidak memihak dan efektif:

1. Membentuk kelembagaan peningkatan kualitas pelayanan Ombudsman RI Meningkatkan Partisipasi Masyarakat
2. mendorong aparat pemerintah
3. meningkatkan standar pelayanan publik yang mendukung upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi dan bad government

Salah satu cara hukum menjalin hubungan antara masyarakat sebagai prinsipal dan instansi pemerintah sebagai agen adalah melalui kewajiban memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada prinsipal (kontrak). Pelayanan publik diantisipasi oleh masyarakat (principal) sesuai dengan preferensi yang diantisipasi. Mediasi diperlukan Ombudsman untuk menyelesaikan berbagai persoalan lembaga layanan publik. Agar lembaga negara dapat menjalankan perannya sebagai mediator dalam menyelesaikan persoalan keagenan, Ombudsman dituntut untuk melakukan berbagai kajian terkait

kesiapannya dalam mengembangkan amanat pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan utilitas yang dicari masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan publik dan sumber daya yang digunakan untuk menyelesaikan tugas tersebut. Sebelum menyelesaikan evaluasi dan mediasi pelayanan publik, hal ini dilakukan agar ombudsman dapat meminimalisir permasalahan dengan instansi.

Adapun standar pelayanan terdiri dari:

1. Standar prosedur pelayanan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk prosedur penanganan pengaduan.
2. Sejak permohonan diajukan sampai semua pelayanan, termasuk pengaduan, diselesaikan, ditentukan waktu penyelesaiannya.
3. Hal-hal khusus yang diputuskan selama penyediaan layanan sudah termasuk dalam biaya layanan, juga dikenal sebagai tarif.
4. Kondisi di mana produk layanan dan hasil yang akan diterima telah ditentukan sebelumnya.
5. Sarana dan Prasarana Penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab menyediakan sarana dan prasarana yang memadai.

Berdasarkan acuan baku tersebut, Ombudsman dapat memastikan apakah suatu instansi pemerintah memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan fungsi pelayanan publik sesuai dengan preferensi pihak yang membutuhkannya. Keterkaitan prinsipal, agen, dan mediator dalam UU No. UU Pelayanan Publik No. 98 dijelaskan pada alinea berikut: 25 Tahun 2009.

B. Pengaruh Ombudsman dalam sektor pelayanan public

Intinya, strategi pengaruh Ombudsman juga dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap aksesibilitas dan kualitas layanan. Mengapa? karena hubungan Ombudsman yang menyenangkan dan nyaman dengan instansi berdampak positif bagi instansi itu sendiri, baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara tidak langsung, lembaga yang dilaporkan masyarakat secara sukarela berupaya meningkatkan pelayanan yang dirasa kurang memadai oleh masyarakat. Selain itu, ini meningkatkan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan. Masuk akal bahwa organisasi yang dilaporkan akan secara langsung mematuhi semua undang-undang dan peraturan yang berlaku jika bersedia meningkatkan layanannya.

Karena Ombudsman dalam menjalankan tugasnya dituntut untuk masuk ke dalam ceruk inti dalam setiap permasalahan pelayanan publik yang dialami masyarakat, maka Ombudsman dilengkapi dengan instrumen pengawasan yang berbeda dengan

lembaga lainnya. Ombudsman dapat dijadikan sebagai upaya terakhir masyarakat untuk memperjuangkan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik ketika mereka belum bisa mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan.

Ombudsman tidak memiliki alat pengawasan yang menakutkan untuk membantunya menjalankan tanggung jawab dan fungsinya. Misalnya, Ombudsman tidak memiliki penjara, senjata, atau borgol. Satu-satunya kewenangan Ombudsman adalah mengedukasi masyarakat umum dan penyedia layanan. Ombudsman harus bisa menjelaskan kepada masyarakat dan penyedia layanan apa hak dan kewajibannya. Misalnya, jika ada oknum yang lebih memilih untuk menyelenggarakan pelayanan di luar loket resmi, Ombudsman harus menyampaikan bahwa setiap anggota masyarakat yang mengakses pelayanan publik harus memenuhi syarat dan prosedur yang telah ditetapkan, salah satunya adalah mengakses pelayanan melalui sarana atau loket resmi. disediakan oleh penyelenggara.

C. Alasan Mengapa Keberadaan Ombudsman Kurang Diketahui Oleh Masyarakat

Ombudsman RI sudah hampir 21 tahun berdiri. Meski Ombudsman sudah membentuk perwakilan di setiap provinsi Indonesia, ternyata meski sudah 21 tahun berdiri, masyarakat, khususnya yang tinggal di daerah, masih belum begitu mengetahui keberadaannya. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengapa masyarakat Indonesia tidak mengetahui nama Ombudsman tersebut?

Menyikapi hal tersebut, kita bisa mulai dengan mengkaji kewenangan Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang diberi tanggung jawab untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk yang diberikan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara. Pembiayaan pelayanan publik tertentu sebagian atau seluruhnya berasal dari Pendapatan dan Belanja Negara, namun ada juga badan usaha swasta dan perorangan yang bertugas mengelolanya.

D. Apakah selama ini peranan ombudsman cukup efektif dalam melakukan pengawasan pelayanan publik?

Meskipun Ombudsman Republik Indonesia bertugas memantau pelayanan publik, namun tidak banyak orang yang mengetahui bahwa fungsi ini juga dilakukan oleh organisasi lain. Pengawas dalam pelayanan publik ada dua macam yaitu pengawas internal dan pengawas eksternal, sebagaimana tercantum dalam Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). Pengawasan internal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui

saluran-saluran di bawah ini: 1) Pelaksanaan pelayanan publik diawasi oleh pengawas internal dan eksternal. 2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik meliputi: a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan petunjuk; dan B. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. 3) Penyelenggaraan pelayanan publik diawasi secara eksternal oleh: a. pengawasan publik berupa laporan atau pengaduan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik; b. Pengawasan Ombudsman sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku; c) pengawasan DPR, DPR provinsi, dan DPRD kabupaten/kota

KESIMPULAN

1. Menjadi tanggung jawab Ombudsman Independen Perwakilan RI Sumut untuk mengawal penyelenggaraan pelayanan publik di Sumut. Rumusan pertanyaan penelitian yaitu, "Bagaimana akuntabilitas Ombudsman RI Perwakilan Sumut dalam pelayanan publik,".
2. belum mampu menciptakan akses yang dapat dimaksimalkan oleh semua kalangan. Sehingga akses yang sudah Ombudsman berikan untuk mengetahui fungsi dan kinerjanya yaitu berbasis online masih hanya dapat dinikmati oleh kalangan akademisi maupun kalangan yang fokus kajiannya yaitu dalam pelayanan publik.
3. Selain berpedoman kepada undang-undang yang mengatur tentang tata kerja Ombudsman, Ombudsman juga patuh terhadap undang-undang yang mengatur tata kerja instansi lain.
4. Ombudsman belum mampu memenuhi harapan masyarakat. Penguatan kewenangan Ombudsman, perbaikan kualitas pelayanan baik di daerah maupun Indonesia secara keseluruhan, peningkatan derajat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga Ombudsman dan juga pemerintah pada umumnya menjadi harapan yang dibutuhkan masyarakat untuk Ombudsman penuh.

DAFTAR PUSTAKA

Antonius, Sujata Surahman. 2002. *Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasioanl*,

Jakarta:

Komisi Ombudsman Nasioanl.

Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka.

Fayol, Henry 2007. *Manajemen Public Relation*. Jakarta PT. Indeks.

Juniarso, Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan*

Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Penerbit Nuansa

Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Wicaksono, Kristian Widya. 2015. *Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik*. Bandung: Fisip

Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Bab I,

Pasal 1 ayat (1)

Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Bab IV,

Pasal 6.

Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Bab IV,

Pasal 3

Peraturan Ombudsman RI Nomor 18 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Di

Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan

Penyelesaian Laporan

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah.