

# DIALOG VIRTUAL OMBUDSMAN BANTEN, MENGENAL MALADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 24 Juli 2020 - Rizal Nurjaman

Demikian terungkap dalam dialog interaktif secara virtual melalui live streaming FB di akun Facebook milik Ombudsman RI Perwakilan Banten, Jumat (24/7).

Dialog interaktif sendiri mengambil tema mengenal maladministrasi dalam pelayanan publik. Dialog interaktif ini dimoderatori oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, Eni Nuraeni dengan menghadirkan Kepala Keasistenan Rekomendasi dan monitoring Ombudsman RI, Ratna Sari Dewi.

Diawal pemaparannya Ratna menjelaskan sedikit terkait pelayanan publik yaitu dan pengertian dari Ombudsman RI itu sendiri.

Ratna menjelaskan, pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman RI sendiri lanjut Ratna, merupakan Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dijelaskan mengenai pengertian maladministrasi.

"Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan."

Terdapat 10 bentuk Maladministrasi sesuai dengan Ketentuan Peraturan Ombudsman(PO) Nomor 26 tahun 2017 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan: Penundaan berlarut, Tidak memberikan pelayanan, Tidak kompeten, Penyalahgunaan wewenang, Penyimpangan prosedur, Permintaan imbalan, Tidak patut, Berpihak, Diskriminasi, Konflik kepentingan.

Ratna juga menyarankan kepada masyarakat bahwa perlu adanya kesadaran dari masyarakat jika mengalami maladministrasi seperti yang dijelaskan diatas, maka harus melaporkannya kepada atasan instansi tersebut, dan jika tidak mendapatkan penyelesaian maka dapat melaporkannya kepada Ombudsman RI.

"Perlu adanya kesadaran dari masyarakat bahwa masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan masyarakat memiliki hak untuk melakukan pengaduan kepada instansi terkait dan jika tidak mendapatkan penyelesaian

maka dapat mengadukannya kepada Ombudsman RI," ujarnya.

Diakhir sesi, Ratna menyampaikan juga bahwa perlu adanya komitmen dari Kepala Daerah ataupun Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik untuk memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai dengan Pasal 21 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta dapat meningkatkan peran dari pengelola pengaduan di instansi tersebut.

"Hal ini agar dapat mencegah maladministrasi di lingkungannya," pungkasnya. [ars]