

## PELAKSANAAN INVESTIGASI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA BARAT PADA MASA PANDEMI COVID-19 DEMI MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK BEBAS MALADMINISTRASI DI KOTA PADANG

Fajri Tio Al Hidayah<sup>1(a)</sup>, Adil Mubarak<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang  
<sup>a)tiofajri460@gmail.com, b)adilmubarak@fis.unp.ac.id</sup>

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

14-06-2022

Selesai Revisi:

22-04-2022

Diterbitkan Online:

27-04-2022

#### Kata Kunci:

Pelaksanaan, Investigasi,  
Pandemi Covid-19,  
Maladministrasi

#### Keywords:

Implementation,  
Investigation, Covid-19  
Pandemic,  
Maladministration

#### Corresponding Author:

tiofajri460@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan investigasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Pada Masa Pandemi Covid-19, untuk mengetahui Faktor Penghambat Pelaksanaan Investigasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Pada Masa Pandemi Covid-19 dan untuk mengetahui upaya Apa Yang Dilakukan Oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Pada Masa Pandemi Covid-19 Demi Mewujudkan Pelayanan Publik Bebas Maladministrasi Di Kota Padang. Tipe riset ini merupakan riset semi kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini, yaitu : 1) Pelaksanaan investigasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah berjalan sebagaimana yang diatur oleh Pasal 7 Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; 2) Saat melaksanakan investigasi di Kota Padang, Ombudsman menemui kendala seperti sumber daya manusia Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat yang terbatas, minimnya anggaran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, komunikasi Ombudsman dengan masyarakat kurang terjaga, dan komunikasi dengan instansi terlapor kurang terjaga sehingga terlapor kurang mematuhi teguran Ombudsman. 3) Adapun upaya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat pada masa Pandemi Covid-19 demi mewujudkan pelayanan publik bebas maladministrasi Di Kota Padang yaitu dengan upaya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat membangun jaringan kerja dan upaya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam melaksanakan sosialisasi.

### ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of the investigation by the Indonesian Ombudsman Representative for West Sumatra during the Covid-19 Pandemic, to determine the Inhibiting Factors in the Implementation of the Investigation by the Indonesian Ombudsman Representative from West Sumatra during the Covid-19 Pandemic and to find out what efforts were carried out by the Indonesian Ombudsman Representative for West Sumatra in The Covid-19 Pandemic Period to Realize Maladministration-Free Public Services in the City of Padang. This type of research is a semi-qualitative research. The results of this study, namely: 1. The investigation of the Ombudsman RI Representative of West Sumatra has been running as regulated by Article 7 of Law no. 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia. 2. When carrying out an investigation in Padang City, the Ombudsman encountered obstacles such as limited human resources for the Indonesian Ombudsman Representative for West Sumatra, the lack of budget for the RI Ombudsman for the West Sumatra Representative, poor communication between the Ombudsman and the community, and poor communication with the reported agencies resulting in a lack of supervision over warnings. Ombudsman. 3. The efforts of the Indonesian Ombudsman Representative for West Sumatra during the Covid-19 Pandemic to realize maladministration-free public services in the city of Padang, namely the efforts of the Indonesian Ombudsman Representative of West Sumatra to build a network and the efforts of the Indonesian Ombudsman Representative of West Sumatra in carrying out socialization.

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v1i2.25>



## PENDAHULUAN

Covid-19 merupakan sebuah virus yang hingga saat ini masih meresahkan masyarakat dunia khususnya Rakyat Indonesia. Kasus ini muncul pertama kali tepatnya di Kota Wuhan mulai akhir Januari sampai dengan awal Februari 2020. Laporan mengenai kasus Covid-19 datang dari wilayah Hubai hingga menyebar ke berbagai provinsi di seluruh Negara China, dan pada akhirnya penyebaran virus tersebut mulai tersebar luas hingga ke seluruh negara di dunia. (Susilo C dkk, 2020).

Tentunya ini mengakibatkan seluruh negara terutama Indonesia lebih berwaspada dengan dikeluarkan kebijakan untuk tetap bekerja dan beraktifitas di Rumah, dan seluruh kegiatan di luar, seperti, sekolah, belanja dan lain-lain mulai dibatasi dan diliburkan.

Akibat penyebaran virus di atas mengakibatkan banyak dari masyarakat dunia terpapar Covid-19, hal ini terbukti pada Tanggal 30 Januari 2020 terdapat 7.736 terkonfirmasi terjangkit virus di wilayah China dan ada terdapat 86 kasus yang dilaporkan oleh beberapa negara lain seperti Malaysia, Thailand, Taiwan, Vietnam, Nepal, Kamboja, Sri Lanka, Jepang, Singapura, Jerman, Prancis dan beberapa negara lainnya yang telah terjangkit virus Covid-19.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dilengkapi dengan berbagai kewenangan, salah satunya Investigasi. Hal ini dinyatakan pada Pasal 7 ayat (4) UU No. 37 Tahun 2008, bahwa dalam menjalankan tugas dan fungsinya Ombudsman berwenangan melakukan investigasi kelapangan terkait instansi pelayanan publik yang diduga melakukan maladministrasi.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat berdiri pada tahun 2012, yang awal mulanya beranggotakan 3 orang Asisten, yaitu Meilisa Fitri Harahap, S.H., M.Kn., Adel Wahidi, S.E.I., dan Yunesa Rahman, S.Sos., M.AP. Kala itu Ombudsman belum banyak dikenal oleh masyarakat Sumatera Barat, belum banyak masyarakat yang mengetahui tentang Ombudsman, tugas dan wewenangnya, serta laporan masyarakat masih sangat sedikit.

Sekarang Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat memiliki 14 orang Sumber Daya Manusia yang meliputi 9 orang Asisten, 2 orang tenaga Aparatur Sipil Negara yang bertugas di Bendahara dan Sekretariat, 2 orang tenaga pengamanan, serta 1 orang pramubakti.

Pada tahun 2020 sampai menuju tahun 2021 terjadi peningkatan kasus maladministrasi yang masuk ke Ombudsman RI Sumatera Barat sebesar 270 laporan. Peningkatan ini diperkirakan akibat tingginya kesadaran serta sarana dan prasarana laporan yang cukup memadai.

Dari banyaknya laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, terdapat beberapa lembaga instansi pemerintah yang ada di Kota Padang yang telah Ombudsman lakukan sidak lapangan.

Sebelum pandemi covid-19, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat jika ada mendapatkan laporan terkait dugaan maladministrasi Ombudsman melakukan investigasi langsung dengan cara langsung turun kelapangan melakukan pengecekan atas laporan tersebut. Namun setelah pandemi, untuk di Kota Padang Ombudsman tetap melakukan investigasi secara langsung, namun jika diluar Kota Padang Ombudsman hanya lewat virtual dengan menyiapkan beberapa pertanyaan yang ditanyakan kepada pihak instansi yang terlapor.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat melakukan investigasi dikarenakan ada keresahan bersama yang diadakan oleh masyarakat kepada Ombudsman terkait dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh oknum penyelenggara layanan publik. Berdasarkan data laporan Ombudsman nomor 21/XI/9/10/05/2020 atas nama inisial RD beralamat di Kuranji Kota Padang, beliau menemukan pengurusan paspor yang menggunakan calo dan calo tersebut langsung bekerjasama dengan pihak imigrasi yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II B Kota Padang yang terletak di Jln. Khatib Sulaiman. Berdasarkan laporan tersebut, inilah alasan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat untuk melakukan investigasi guna memastikan info yang beredar benar atau salah (OMBUDSMAN, 2020).

Sebelum pandemi covid-19 datang, dalam pelaksanaan investigasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat langsung mendatangi instansi pemerintah yang bermasalah dengan pelayanannya dengan melakukan pengecekan atas dugaan-dugaan maladministrasi yang beredar ditengah-tengah masyarakat.

Namun, saat dalam masa pandemi banyak instansi pemerintah yang bermasalah dengan pelayanannya, Ombudsman Sumatera Barat melakukan investigasi melalui virtual dan

tanyajawab dengan menggunakan platform zoom atau google meet bagi instansi pemerintah yang jauh dan tidak berada di Kota Padang.

Kendala lainnya yang ditemukan oleh Ombudsman Sumatera Barat dalam mencegah maladministrasi yaitu saat ombudsman mendatangi kantor-kantor yang bermasalah dengan pelayanannya, mereka sedang tidak berada dikantor dikarenakan kebijakan bekerja selama pelaksanaan PSBB dan PPKM itu dilakukan dari rumah.

Selain itu, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik banyak ditemukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat pada saat pandemi banyak jenis layanan yang melanggar standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dan ini merupakan tindakan maladministrasi yang wajib ditegur dan ditindaklanjuti oleh pihak Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat.

Dalam menjalankan fungsinya tersebut penulis menggambarkan secara singkat bagaimana fungsi dari Ombudsman itu sendiri yaitu ombudsman dapat melakukan sidak lapangan secara tiba-tiba jika mendapatkan laporan dari masyarakat dan perlu ditindaklanjuti. Namun, dengan mengacu kepada kewenangan-kewenangan yang telah diuraikan secara tegas di dalam Undang-Undang.

Selama masa pandemi, jika Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menemukan tindakan maladministrasi. Ombudsman segera menyusun rencana investigasi dengan melakukan pengecekan dilokasi kejadian. Untuk jenis tindakan maladministrasi yang ditemukan oleh Ombudsman itu banyak berasal dari laporan masyarakat itu sendiri kepada pihak Ombudsman dan ada inisiatif dari pihak Ombudsman juga dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat.

Kendala yang ditemukan oleh Ombudsman dalam pelaksanaan invesitigasi ditemukan instansi pemerintah yang yang tidak kooperatif/tidak bisa diajak bekerjasama dan mengakibatkan target dari investigasi tidak tercapai.

Berdasarkan pemasalahan-permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Pelaksanaan Investigasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Pada Masa Pandemi

Covid-19 Demi Mewujudkan Pelayanan Publik Bebas Maladministrasi Di Kota Padang”

## **METODE PENELITIAN**

Tipe riset ini merupakan riset semi kualitatif. Tipe riset semi kualitatif ialah kombinasi antara riset kualitatif serta kuantitatif, dimana watak kategorinya menyamai riset kualitatif, sebaliknya karakter angka yang dipakai merupakan angka numerik yang menyamai tipe riset kuantitatif. Paradigma induktif ataupun kualitatif dipakai sebagian pendekatan kualitatif kombinasi berbentuk pendekatan analisa deskriptif kualitatif, RCA, SWOT serta FGD.

Rasionalisasi pemakaian pendekatan kombinasi bisa silih memuat kelemahan serta keunggulan metodologi buat mengurai perkara pelaksanaan investigasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat pada masa pandemi Covid-19 demi mewujudkan pelayanan publik bebas maladministrasi Di Kota Padang. (Ratminto,2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tahap-Tahap Pelaksanaan Investigasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Pada Masa Pandemi covid-19**

a) Melaksanakan Investigasi Dengan Melakukan Pencarian Dan Mengumpulkan Bukti-Bukti Terkait Tindakan Maladministrasi

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dilapangan dengan Bapak Cahyono. Beliau menjelaskan:

*“...Ya, kita di Ombudsman memiliki nilai yang harus dijaga. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sangat menjaga nilai kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak (imparsial), akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan. Dalam melakukan investigasi, kita banyak menanyakan atau meminta klarifikasi terkait kejadian yang sebenarnya dilapangan. Tentu, dalam menginvestigasi*

*ini kita mengedepankan nilai-nilai ini agar si pelapor merasa terlindungi dan yang terlapor juga tidak merasa dirugikan.”*

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan proses investigasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sangat menjaga nilai-nilai ke Ombudsman-an dimana nilai-nilai ini guna memberikan rasa kenyamanan dan melindungi pelapor serta terlapor juga tidak merasa dirugikan.

Selanjutnya, Bapak Cahyono. Beliau menerangkan :

*“...Dalam melakukan pencarian tentu Ombudsman akan mengumpulkan bukti-bukti tindakan maladministrasi, baik bukti-bukti itu kita dapatkan secara langsung saat mengunjungi instansi pelayanan public di Kota Padang. Apakah SOP nya terpampang atau tidak, jelas alur layanannya dan pelaksanaannya atau tidak. Itu kita pastikan dan kita cek. Lalu bukti-bukti ini juga kita cari dan kita dapatkan dari keterangan pelapor dan identitas dirinya kita rahasiakan juga.”*

Penulis berkesimpulan kalau investigasi Ombudsman dilaksanakan dengan mengumpulkan bukti-bukti terkait tindakan maladministrasi. Bukti-bukti itu beragam ada yang didapatkan oleh Ombudsman dari investigasi langsung saat melakukan pengecekan kelengkapan dan ada yang didapatkan dari keterangan pelapor yang merasa dirugikan oleh instansi pelayanan public saat mendapatkan pelayanan.

b) Melaksanakan Investigasi Dengan Melakukan Penelitian Terhadap Potensi Potensi Maladministrasi Yang Terjadi

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dilapangan dengan Ibuk Meilisa Fitri Harahap. Beliau mengungkapkan :

*“...Alhamdulillah, Ombudsman kita diberikan hak imunitas oleh Pasal 10 UU No 37 Tahun 2008 dimana dalam menjalankan fungsi pengawasan. Tentu ini membuat kita percaya diri dalam bekerja dan kita bisa melakukan investigasi sesuai kebutuhan materil dan kebutuhan non materil yang kita perlukan untuk keperluan investigasi.”*

Penulis berkesimpulan, Ombudsman memiliki hak imunitas sebagai hak istimewa yang diamanfaatkan kepada Ombudsman melalui Pasal 10 UU No 37 Tahun 2008 sehingga dalam melaksanakan fungsi

pengawasannya melalui investigasi Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan.

Ibuk Meilisa Fitri Harahap. Beliau mengungkapkan :

*“...Jika di instansi layanan public yang kita temukan di Kota Padang tidak memiliki SOP dan alur layanan yang jelas misalnya tidak terpampang yah dipintu masuk. Ini sangat berpotensi maladministrasi dan kita langsung tegur agar jelas durasi waktu yang harus dihabiskan oleh masyarakat dalam menerima layanan”.*

Penulis berkesimpulan kalau investigasi yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan melakukan penelitian ke instansi instansi pelayanan public di Kota Padang serta melakukan pengecekan terkait SOP layanannya dan memastikan efisiensi durasi waktu yang didapatkan oleh masyarakat dalam menerima layanan public.

c) Melaksanakan Investigasi Dengan Melakukan Pemeriksaan Melalui Klarifikasi

Berdasarkan temuan peneliti di lapangan, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dituntut untuk berlaku adil. Hal ini disampaikan oleh Asisten Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat bidang pencegahan, Bapak Rahmadian Nover :

*“...Ya, kita di ombudsman, sangat dituntut berlaku adil ya. Tidak hanya mendengarkan keluhan masyarakat sebagai pelapor, Ombudsman juga meminta klarifikasi dari terlapor. Hal ini selaras dengan fungsi pengawasan Ombudsman sebagai lembaga yang independen.”*

Dari beberapa ungkapan diatas, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman dituntut berlaku adil agar dapat mendengarkan keluhan pelapor dan klarifikasi dari terlapor.

Bapak Cahyono, menegaskan

*“...Jika penjelasan dari pelapor dan terlapor masih kabur yang disebabkan oleh oknum yang sengaja melakukan upaya pengaburan masalah atau menghilangkan dokumen pendukung maka Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat segera menyusun surat permintaan klarifikasi khusus.”*

Dari beberapa ungkapan diatas, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menyusun surat permintaan

klarifikasi khusus jika penjelasan dari pelapor dan terlapor masih kabur.

Berdasarkan temuan peneliti di lapangan, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat melakukan investigasi dengan meminta klarifikasi menanyakan kronologis kejadiannya dan dokumen pendukung sebagai alat bukti dugaan maladministrasi.

Bapak Yunesa Rahman, menuturkan :

*“...Yang melapor ke Ombudsman ya, tentu kita menanyakan kronologis kejadiannya ya dan dokumen pendukungnya ya, dokumen ini menandakan sebagai alat bukti bahwasanya itu benar maladministrasi. Ini disebut sebagai investigasi dokumen.”*

Dari beberapa ungkapan diatas, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam meminta klarifikasi menanyakan kronologis kejadiannya dan dokumen pendukung sebagai alat bukti dugaan maladministrasi.

d) Melaksanakan Investigasi Dengan Melakukan Pemeriksaan Ke Lapangan Secara Langsung

Bapak Yunesa Rahman. Beliau mengungkapkan :

*“...Investigasi langsung dengan mendatangi kantor-kantor dan instansi-instansi yang berpotensi melakukan tindakan maladministrasi atau sudah melakukan tindakan maladministrasi melalui laporan dari masyarakat yang kita dapatkan. Ombudsman berhak melakukan pengecekan langsung ke lapangan dengan melaksanakan investigasi langsung, biasanya kita kalau kelapangan kita memperhatikan layanan disuatu instansi itu apa sudah sesuai dengan SOP serta alur layanannya sudah benar-benar terpampang dengan jelas.”*

Penulis berkesimpulan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam melaksanakan investigasi dapat melakukan pemeriksaan secara langsung kelapangan dengan cara melakukan pengecekan SOP layanan atau perbuatan maladministrasi yang dilakukan oleh oknum tertentu atas dasar laporan dari masyarakat.

## **Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Investigasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Pada Masa Pandemi Covid-19**

a) Sumber Daya Manusia Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Terbatas

Berdasarkan temuan peneliti di lapangan, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat memiliki sumber daya manusia yang terbatas sedangkan tuntutan tugas sangat banyak seiring dengan laporan masyarakat yang setiap hari terus bertambah mendatangi Ombudsman.

Bapak Yunesa Rahman mengungkapkan :

*“...Ya beginilah keadaan kita di Ombudsman, Ombudsman itu memiliki 1 Kepala, 3 Asisten, 6 orang calon Asisten, 1 HRD, 2 orang administrasi, dan 2 orang satpam. Untuk menjadi asisten dan dilantik oleh Kepala Ombudsman Pusat itu butuh waktu 7-8 tahun ya, dan 6 orang calon asisten ombudsman sumbar itu mereka ya macam- macam ada yang baru 1 tahun, ada yang 2 tahun, dan ada yang 3 sampai 4 tahun mengabdikan di Ombudsman dan mereka masih minim pengalaman. Berbicara Kota Padang saja sudah kompleks masalahnya, bayangkan kalo kita bicara mengenai seluruh kabupaten yang ada di Sumatera Barat ya jelas tidak memadai dengan jumlah tenaga pengawas pelayanan publik yang sedikit ini. Idealnya ya seperti yang tertera dalam UU No 37 Tahun 2008 seharusnya disetiap Kabupaten ada Ombudsman sehingga lebih efektif dan efisien mengawasi pelayanan publik di Kota Padang maupun di Sumatera Barat itu sendiri.”*

Dari beberapa ungkapan diatas, dapat dipahami bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam melaksanakan investigasi memiliki sumber daya manusia yang terbatas.

b) Minimnya Anggaran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Sehingga Menghambat Komunikasi Ombudsman Dalam Bekerja

Berdasarkan hasil wawancara peneliti di lapangan, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat memiliki anggaran yang minim atau terbatas sedangkan tuntutan tugas sangat banyak seiring dengan laporan masyarakat yang setiap hari terus bertambah.

Ibuk Meilisa Fitiri Harahap menjelaskan :

*“...Permasalahan pelayanan publik di Sumbar ini sangat kompleks ya, Koordinasi itu kan kunjung mengunjungi, apalagi*

*daerah- daerah terpelosok itu butuh biaya yang besar karna kita tidak bisa berkomunikasi dengan telfon atau wa jadi untuk menjangkaunya agak susah dan kita di Ombudsman Sumbar minim sekali anggaran.”*

Dari beberapa ungkapan diatas, dapat dipahami bahwa dalam melaksanakan investigasi, faktor yang mempengaruhi Ombudsman yaitu minimnya anggaran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sehingga menghambat komunikasi Ombudsman dalam bekerja.

c) Komunikasi Ombudsman Dengan Masyarakat Kurang Terjaga Sehingga Masyarakat Kota Padang Kurang Pro-Aktif Melakukan Pengawasan

Berdasarkan temuan peneliti di lapangan, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat kurang mendapat simpati dari masyarakat sedangkan Ombudsman memerlukan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik di Sumatera Barat. Hal ini disampaikan oleh Asisten Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat bidang pencegahan, Bapak Rahmadian Novert menerangkan :

*“...Banyak yang belum mengetahui tentang Ombudsman dan wewenang apa saja yang dimiliki oleh Ombudsman. Ya, kita berharap dengan masyarakat mengetahui fungsi Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik agar masyarakat berpartisipasi dalam mengawasi maladministrasi di Sumatera Barat dan Ombudsman berharap jika ditemukan maladministrasi pelayanan, masyarakat dapat menegur petugasnya.”*

Dari beberapa ungkapan diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan investigasi, adapun faktor yang mempengaruhi Ombudsman, yaitu komunikasi Ombudsman dengan masyarakat kurang terjaga sehingga masyarakat Kota Padang kurang Pro-Aktif melakukan pengawasan.

d) Komunikasi Dengan Instansi Terlapor Kurang Terjaga Sehingga Terlapor Kurang Mematuhi Teguran Ombudsman

Berdasarkan temuan peneliti di lapangan, rekomendasi Ombudsman sebagai produk akhir dari Ombudsman kurang dipatuhi oleh instansi terlapor. Hal ini disampaikan oleh Bapak Yunesa Rahman. Beliau menjelaskan :

*“...Ada beberapa instansi yang cukup bandel, bahkan udah ke 3x nya kita*

*melayangkan surat juga tidak ada respon dari instansi yang bersangkutan. Ini adalah bentuk ketidakpatuhan instansi terhadap rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman”.*

Sejalan dengan Bapak Yunesa Rahman. Prof Drs Dasman Lanin M.Pd P.Hd selaku pengamat pelayanan publik juga mengungkapkan :

*“... Jadi, kita sebagai mahasiswa atau seorang akademisi harus memahami terlebih dahulu bahwa Ombudsman itu bukanlah instansi atau lembaga Negara yang bertindak untuk memberikan sanksi atau hukuman. Ini yang harus kita pahami dulu, Ombudsman itu hanya sebatas teguran, saat dia memberikan teguran dan apabila teguran itu tidak ditanggapi barulah Ombudsman merekomendasikan lembaga itu untuk ditindak.*

Dari beberapa ungkapan diatas, dapat dipahami bahwa dalam melaksanakan investigasi, adapun faktor yang mempengaruhi Ombudsman, yaitu Komunikasi Dengan Instansi Terlapor Kurang Terjaga Sehingga Terlapor Kurang Mematuhi Teguran Ombudsman.

**Upaya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Pada Masa Pandemi Covid-19 Demi Mewujudkan Pelayanan Publik Bebas Maladministrasi Di Kota Padang**

a) Upaya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Membangun Jaringan Kerja Pelaksanaan investigasi dengan Komunitas Ombudsman ini disampaikan oleh Asisten Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat bidang pencegahan, Bapak Rahmadian Novert:

*“...Kita bidang pencegahan pada akhir November tahun 2019 lalu membentuk Komunitas Ombudsman yang terdiri atas Pelajar dan Mahasiswa. Untuk mahasiswa pada umumnya adalah mereka yang pernah mengikuti magang di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Komunitas Ombudsman ini juga telah banyak membantu Ombudsman dalam mengawasi dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik di Kota Padang dan kita sangat berterimakasih kepada mereka.”*

Lebih jauh, Rahmadian Novert:

*“...Kerjasama yang dilakukan oleh Ombudsman dengan Komunitas Ombudsman adalah mencari tahu pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan*

oleh penyelenggara layanan. Misalnya, pada hari libur perkantoran yaitu pada hari Sabtu dan Minggu, kita sama-sama mengawasi penggunaan mobil dinas plat merah yang digunakan oleh ASN yang ada di Kota Padang.”

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, hal ini dibenarkan oleh Penggerak Komunitas Ombudsman, Ibuk Shinzi Aulia Khalista mengungkapkan :

“...Sebagai Mahasiswa/i di Sumatera Barat kita mempunyai tujuan yang sama dengan Ombudsman. Mahasiswa adalah penyambung lidahnya masyarakat sedangkan Ombudsman yaitu telinganya masyarakat memastikan agar hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dapat terwujud. Saat ini komunitas ini terdiri dari 35 orang, 20 orang pelajar dan 15 orangnya mahasiswa/i yang berkuliah di Sumatera Barat.”

Lebih lanjut, Shinzi Aulia Khalista menjelaskan:

“...Tentu saya ingin komunitas ini kedepannya dapat berkembang sehingga reformasi birokrasi benar-benar terwujud di Kota Padang. Salah satu pengawasan yang kita lakukan dengan Ombudsman adalah mengawasi dengan cara memfoto penggunaan mobil dinas pada saat hari libur perkantoran.”

Penulis berkesimpulan bahwa dalam mengawasi dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik di Kota Padang, salah satu yang disorot oleh Ombudsman Sumbar dengan dibantu oleh Komunitas Ombudsman adalah penggunaan mobil dinas plat merah pada hari libur yang dilakukan oleh aparatur sipil Negara (ASN).

b) Upaya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Melaksanakan Sosialisasi  
Pelaksanaan sosialisasi ini disampaikan oleh Ibuk Yefri Heriani. Beliau mengungkapkan :

“...Di sosialisasi kita itu eh bermacam - macam ya yang pertama itu sosialisasi tatap muka dan itu kita laksanakan tatap muka saat sebelum pandemi, kedua sosialisasi kepada birokrasi yaitu kepada penyelenggara pelayanan publik dan kedua sosialisasi kepada masyarakat yang di wakili oleh NGO atau LSM, yang melalui media kita sosialisasi melalui surat kabar maupun media televisi atau radio. Untuk 2020-2021, jumlah sosialisasi yang kita

lakukan ada 107 x. Tujuan dari sosialisasi ini adalah mengedukasi masyarakat dan stakeholder tentang fungsi pengawasan yang sedang dijalankan oleh Ombudsman”

Ibuk Melisa Fitri Harahap. Menjelaskan:

“... Tujuan dari sosialisasi yaitu tidak lain dan tidak bukan memberikan edukasi tentang fungsi pengawasan ombudsman kepada pemberi layanan dan penerima layanan. Yang membedakan untuk pemberian sosialisasi bisa saja salurannya adalah pemberi layanan itu misalnya Pemda, Pemda paling banyak diadakan karena mereka ada dinas-dinas, ada camat, kepala desa, itu diundang semua biasanya yang mengundang itu pemkab/pemkotnya dan itu kita laksanakan secara virtual.”

Dari beberapa ungkapan diatas, dapat dipahami bahwa Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat melakukan sosialisasi guna memberikan edukasi kepada masyarakat dan stakeholder tentang fungsi pengawasan yang sedang dijalankan oleh Ombudsman. Untuk itu dalam pemberian sosialisasi Ombudsman meminta kepada Pemda agar dapat mengundang dinas-dinas, camat, kepala desa, LSM dan perguruan tinggi dan sosialisasi ini kita laksanakan secara virtual dikarenakan situasi masih pandemi.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian Pelaksanaan Investigasi Ombudsman Sumatera Barat Pada Masa Pandemi Covid-19 Demi Mewujudkan Pelayanan Publik Bebas Maladministrasi Di Kota Padang, maka penulis memberikan kesimpulan bahwa :

- 1) Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah menjalankan fungsi pengawasannya dengan melaksanakan investigasi yaitu: melaksanakan investigasi dengan melakukan pencarian dan mengumpulkan bukti-bukti terkait tindakan maladministrasi, melaksanakan investigasi dengan melakukan penelitian terhadap potensi-potensi maladministrasi yang terjadi, melaksanakan investigasi dengan melakukan pemeriksaan melalui klarifikasi, dan melaksanakan investigasi dengan melakukan pemeriksaan ke lapangan secara langsung.
- 2) Saat melaksanakan investigasi di Kota Padang, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menemukan faktor penghambat, yaitu anggaran Ombudsman

yang terbatas dapat menghambat komunikasi Ombudsman dalam bekerja, komunikasi Ombudsman dengan masyarakat kurang terjaga sehingga masyarakat Kota Padang kurang Pro-Aktif melakukan pengawasan, dan komunikasi dengan instansi terlapor kurang terjaga sehingga terlapor kurang mematuhi teguran Ombudsman.

- 3) Adapun upaya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat pada masa Pandemi Covid-19 demi mewujudkan pelayanan publik bebas maladministrasi Di Kota Padang yaitu dengan upaya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat membangun jaringan kerja dan upaya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam melaksanakan sosialisasi.

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dari penelitian ini, yaitu : Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat disarankan agar lebih banyak lagi bekoordinasi dengan instansi pemerintah dan non pemerintah selaku penyelenggara layanan publik sehingga Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat memiliki mitra jaringan kerja yang lebih banyak; Ombudsman lebih sering lagi melakukan sosialisasi tentang Ombudsman kepada masyarakat baik itu sosialisasi indoor maupun sosialisasi outdoor, dan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat lebih sering lagi melakukan investigasi yaitu melakukan pengecekan sarana dan prasarana layanan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan public.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adityo Susilo, C, dkk (2020). Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini. Jurnal Penyakit Dalam Indonesia. Vol.7 No.1 Maret 2020.
- Atik,dan ratminto. (2005). Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agung, Kurniawan. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- David, (2014) *Pengertian Investigasi Auditing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Edward, III (2004) *Implementing Public Policy*.Jakarta
- Nurdin Usman, (2012), Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum, Bandung, CV Sinar Baru.
- Siahaan, Marihot P. (2016). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- WHO. (2020). Coronavirus disease 2019 (COVID-19) situation report-94. WHO