

## 21 TAHUN OMBUDSMAN, MERANCANG SISTEM MONITORING MALADMINISTRASI 4.0

Selasa, 16 Maret 2021 - Siti Fatimah

Tanggal 10 Maret 2021 merupakan hari jadi Ombudsman RI yang ke-21 sejak berdirinya pada tahun 2000. Ombudsman RI mengambil tema "Ombudsman RI Era 4.0" untuk merayakan hari jadinya yang ke-21. Salah satu tujuan dilahirkannya Ombudsman RI adalah meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin membaik, sebagaimana Pasal 4 UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI, sehingga Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai katalisator untuk mendorong pelayanan publik yang lebih baik, tetapi juga mengupayakan adanya peningkatan mutu yang memberi keadilan dan peningkatan kesejahteraan kepada masyarakat.

Pasal 7 dan 8 UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI menyatakan Ombudsman bertugas menyelesaikan laporan masyarakat, melakukan investigasi atas prakarsa dan pencegahan maladministrasi, dengan kewenangan meminta keterangan, klarifikasi, investigasi, pemanggilan/upaya paksa, mediasi/konsiliasi Ombudsman dan/atau memberikan rekomendasi terkait penyelesaian laporan.

Ungkapan "Maladministrasi", merupakan 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 immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan (Pasal 1, angka 3, UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI). Aspek maladministrasi ini diawasi Ombudsman, baik berupa penyelesaian laporan masyarakat maupun pencegahan maladministrasi, pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara.

Pada tahun 2020, Ombudsman telah merancang sistem monitoring maladministrasi 4.0, khususnya dalam proses penyelesaian laporan masyarakat. Rancangan monitoring ini, berawal dari proyek perubahan Asisten Ombudsman RI, yang mana dalam pengusulannya, disebutkan karena aplikasi penyelesaian laporan yang telah ada, belum mengakomodir sistem monitoring menggunakan alert sistem dan notifikasi, yang akan bermanfaat sebagai percepatan penanganan laporan.

Untuk itu, Ombudsman perlu merancang sistem monitoring penyelesaian laporan masyarakat, dengan dilengkapi alert sistem dan notifikasi yang terhubung dengan email serta *handpone* pelaksana, dalam setiap tahapan penyelesaian laporan masyarakat, yang nantinya akan menambahkan aplikasi penyelesaian laporan 3.0 (SIMPeL 3.0) yang telah digunakan Ombudsman menjadi 4.0 yang disebut dengan Aplikasi SIMPeL 4.0.

Adapun tahapan penyelesaian laporan masyarakat yang akan dilakukan monitoring, terdapat tiga tahapan besar yaitu; 1) Penerimaan dan verifikasi laporan yang memiliki tahapan penanganan; berupa penerimaan laporan, verifikasi laporan dan penentuan laporan ditindaklanjuti atau tidak berwenang, 2) Pemeriksaan laporan, yang memiliki tahapan penanganan; telaah dokumen, pemeriksaan kepada para pihak (klarifikasi, investigasi, dan lainnya), dan penyampaian tindakan korektif dalam hasil akhir pemeriksaan, 3) Resolusi dan monitoring, yang memiliki tahapan penanganan; pengelolaan laporan akhir hasil pemeriksaan berupa telaah dokumen, tindakan resolusi berupa mediasi/ajudikasi, dan penerbitan rekomendasi dan penyampaian kepada DPR/Presiden serta publikasi.

Rancangan sistem monitoring penyelesaian laporan dengan aplikasi SIMPeL 4.0, gambarannya adalah; a) Semua data Laporan Masyarakat tersedia pada SIMPeL 4.0 dalam tahapan besar penyelesaian laporan, yaitu Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Pemeriksaan dan Resolusi & Monitoring, yang mana proses penanganannya terinput pada SIMPeL 4.0, b) Sistem monitoring akan memberikan mekanisme alert sistem pada setiap penanganan yang dilakukan dengan menggunakan baku mutu berupa ketepatan waktu dalam tindakan penanganan, c) Notifikasi dari *alert* sistem akan terhubung dengan email dan *handpone* pelaksana penanganan yaitu pegawai Ombudsman (baca:Asisten Ombudsman) untuk pengingat dan juga penanda batas waktu, d) Apabila notifikasi tidak ditanggapi, maka akan dilakukan *treatment* (perlakuan) oleh Pimpinan Ombudsman agar laporan masyarakat tersebut tertangani secara optimal.

Sebagai kelengkapan rancangan sistem monitoring ini, tahun 2020 telah disusun baku mutu penyelesaian laporan masyarakat yang telah ditambahkan ke dalam perbaikan petunjuk teknis penyelesaian laporan. Selain itu juga disusun mekanisme atau alur sistem monitoring penyelesaian laporan.

Sistem monitoring penyelesaian laporan masyarakat ini diharapkan menjadi upaya Ombudsman RI yang lebih optimal ke depannya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan juga menjadi langkah pemanfaatan sistem teknologi 4.0 dalam pemberian pelayanan. Hal ini juga menjadi harapan Ombudsman RI, agar instansi penyelenggara negara dapat lebih *responsive* dan solutif memberikan pelayanan publik serta pemanfaatan teknologi, salah satunya teknologi 4.0 dalam pelayanan publik.