

# INTELIJEN PELAYANAN PUBLIK: TRANSFORMASI PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DALAM OPTIMALISASI PERBAIKAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 13 Februari 2024 - Zenia Annabel

Berbicara intelijen biasanya sangat identik dengan keamanan dan penyamaran yang berhubungan dengan ancaman, namun terhadap keamanan sudah meluas dari sekadar ancaman eksternal ke ancaman internal. Bentuk ancaman yang dihadapi ranah militer ke ranah budaya, ekonomi, politik, dan lainnya.

Dengan kondisi demikian, ruang lingkup ancaman pun ikut berubah sehingga perlu merumuskan ulang terkait apa itu intelijen. Ungerer (2008) menjelaskan bahwa dibutuhkan pemikiran ulang mengenai fungsi dan struktur komunitas intelijen karena kepentingan suatu negara dapat terjadi dengan cepat dan tanpa peringatan terlebih dahulu. Intelijen yang semula hanya aspek pertahanan-keamanan negara saja dan berbasis kenegaraan, secara konsep dapat dikembangkan untuk mendukung seluruh aspek kehidupan kebangsaan. Transisi pemahaman ini memerlukan pedoman yang berlaku dalam jangka panjang yaitu berupa etika atau nilai khusus.

Memang saat ini secara awam, konsep intelijen masih diidentikan dengan pertahanan-keamanan namun menurut Hendro (2019) intelijen menjadi sangat luas tidak terbatas pada intelijen pertahanan, intelijen militer, intelijen tempur, intelijen kepolisian, intelijen moneter dan keuangan, intelijen ekonomi dan perdagangan, termasuk intelijen pemasaran, intelijen kejaksaan, kependudukan, intelijen narkoba, intelijen fiskal dan perpajakan, intelijen media massa, intelijen bea dan cukai, intelijen politik, pendidikan, intelijen kesehatan, intelijen diplomatik, intelijen teknologi dan informatika dan intelijen dunia maya. Karena itu, sulit mustahil bagi institusi negara untuk membentuk sebuah pengetahuan, kegiatan, ataupun organisasi yang menghubungkan intelijen dengan pelayanan publik.

Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelaksanaan fungsi, tugas, dan kewenangan kaitannya terhadap permasalahan pelayanan publik. Hingga saat ini, permasalahan pelayanan publik yang ditangani oleh Ombudsman RI dikategorikan secara umum menjadi dua jenis yaitu permasalahan terkait tindakan pejabat dan permasalahan terkait sistem pelayanan publik.

Pertama, permasalahan terkait tindakan pejabat penyelenggara merupakan permasalahan yang cenderung menjadi sorotan masalah pelayanan publik. Permasalahan ini dapat ditanggulangi dengan mekanisme penyelesaian laporan masyarakat. Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI substansi dan pasal terkait penyelesaian laporan masyarakat telah diatur secara rinci. Dengan komposisi pengaturan tersebut, dapat diasumsikan bahwa Ombudsman RI pada mulanya berfokus pada penanganan tindakan pejabat penyelenggara yang berasal dari laporan masyarakat.

Kedua, permasalahan terkait sistem pelayanan publik merupakan permasalahan yang masih dapat lebih dievaluasi dan penyelesaian permasalahan terkait sistem pelayanan publik dibatasi berdasarkan Pasal 8 ayat 2 huruf a dan b Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI yaitu permasalahan terkait organisasi, prosedur, dan peraturan perundang-undangan. Permasalahan sistem pelayanan publik dapat ditanggulangi melalui salah satu upaya pencegahan maladministrasi yaitu kajian, tetapi dalam kesempatan ini kajian sengaja diganti menjadi investigasi sistemik karena terjadi perubahan esensi yang pada mulanya memiliki esensi akademik menjadi 'intelijen' (nomenklatur investigasi sistemik diambil dari buku berjudul "Buku Manual Investigasi Sistemik Ombudsman RI").

Pada mulanya kajian (investigasi sistemik), setidaknya tahun 2019, diatur dalam Nota Dinas Keasistenan Kajian yang ditandatangani Ombudsman RI sebagai pengampu unit Keasistenan terkait. Nota Dinas dengan nomor: 52/PC.03.01/VII/2019 tanggal 15 Februari 2019 mengatur sistematika penulisan hasil kajian pelayanan publik. Nota Dinas ini ditujukan kepada seluruh Kepala Perwakilan Ombudsman RI dan berisi mengenai struktur penulisan kajian yang terdiri dari penulisan *Systemic Review* dan *Rapid Assessment* dengan sifat/bentuk seperti penelitian akademik.

Kemudian, pada tanggal 31 Desember 2019 terjadi transformasi bentuk kajian (investigasi sistemik) dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan perubahan kajian yang bersifat kegiatan akademik menjadi kegiatan yang memiliki rasa 'intelijen' dengan menggunakan tahapan dan perlakuan pelaksanaan saran yang pada masing-masing tahapan memiliki petunjuk teknis tersendiri dan kertas kerja tersendiri. Asisten Ombudsman RI. Transformasi ini merupakan upaya memperkuat pencegahan maladministrasi, dimana setiap kegiatan harus jelas serta terukur, terutama dalam perbaikan sistem pelayanan publik.

Nomenklatur intelijen pelayanan publik pertama kali muncul pada Surat Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 85 Tahun 2019 Tentang Kompetensi Dan Standar Kompetensi Jabatan Pada Asisten Ombudsman RI. Intelijen pelayanan publik termasuk dalam kompetensi teknis adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku Asisten Ombudsman RI yang dapat diamati, diukur, dan yang secara spesifik berkaitan dengan bidang teknis pelaksanaan fungsi dan tugas jabatannya. Sedangkan, intelijen pelayanan publik dan kemampuan untuk melakukan kegiatan pencegahan maladministrasi agar maladministrasi tidak terjadi atau terulang kembali, intelijen pelayanan publik ini dibagi menjadi 5 tingkat, yaitu: (1) pemerolehan data atau informasi; (2) melakukan analisis dan evaluasi; (3) supervisi kegiatan dan produk pencegahan maladministrasi; (4) pengendalian kegiatan pencegahan; dan (5) penyusunan rekomendasi pencegahan maladministrasi. Dengan disusunnya kompetensi intelijen ini diharapkan Asisten Ombudsman RI dapat memiliki kemampuan yang mumpuni sebagaimana diutarakan oleh Tyler (2014) bahwa pejabat intelijen harus memiliki kemampuan analitis.

kemampuan toleransi terhadap ketidakpastian.

PO 41/2019 mendefinisikan pencegahan maladministrasi sebagai proses, cara, atau tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman RI untuk mendeteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran agar maladministrasi tidak terjadi atau berulang. Berdasarkan definisi tersebut, perhatian lebih pada pernyataan "dilakukan oleh Ombudsman secara aktif". Pernyataan tersebut berakibat pada keharusan Ombudsman RI berinisiatif dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi tanpa menunggu suatu peristiwa maladministrasi terjadi. Hal ini agar sesuai dengan tujuan secara prinsip yaitu mencegah maladministrasi terjadi atau berulang. Kemudian, proses yang dilakukan melalui 3 tahap yaitu deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran.

Tahap deteksi dilakukan untuk mengetahui potensi maladministrasi dan mengidentifikasi isu permasalahan untuk perbaikan. Petunjuk-petunjuk dikumpulkan dan diolah melalui beberapa kegiatan antara lain: (a) inventarisasi; (b) identifikasi; (c) penyusunan hasil deteksi. Kegiatan inventarisasi dilaksanakan dengan menyusun: pemetaan data laporan; pemetaan kompilasi hasil survei terdahulu; pemetaan hasil penelitian akademik; pemetaan regulasi; dan pemetaan informasi/data publik. Setelah itu, dilakukan kegiatan identifikasi untuk menelusuri dan menentukan permasalahan, pihak yang diduga melakukan maladministrasi. Kemudian, kegiatan pemutakhiran digunakan untuk mengetahui situasi atau perkembangan terkini dari suatu permasalahan, menemukan upaya yang telah atau sedang dilakukan oleh penyelenggara dan pemangku kepentingan terkait. Kegiatan penyusunan laporan adalah penyusunan laporan hasil deteksi dimana di dalam laporan tersebut terdapat rangkuman dari ketiga kegiatan yang dijelaskan secara eksplisit mengenai potensi maladministrasi.

Tahap analisis dilakukan untuk memastikan dan mengidentifikasi penyebab potensi maladministrasi serta memperbaiki sistem dan saran. Dalam tahap ini, setidaknya terdapat 4 kegiatan yang dilaksanakan, antara lain: (a) pengumpulan data; (b) penelaahan data; (c) penyusunan hasil analisis; dan (e) penyampaian saran. Kegiatan pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan petunjuk-petunjuk data atau informasi yang bersifat kuantitatif/kualitatif, data primer/sekunder, temuan lapangan dan bahan dokumen berdasar permasalahan yang melakukan kegiatan analisis terhadap pihak-pihak terkait, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kegiatan penelaahan data berguna menemukan kesenjangan pada suatu sistem yang berlaku menggunakan teori, peraturan perundang-undangan, norma, dan praktik yang dapat dianggap sebagai alat telaah dalam menemukan penyebab potensi maladministrasi, dan mengkonfirmasi potensi permasalahan yang ada. Setelah itu, kegiatan perumusan saran dilakukan berdasarkan temuan-temuan yang didapatkan dalam kegiatan pengumpulan data dengan fokus pada perbaikan terhadap faktor penyebab terjadinya potensi maladministrasi maupun yang berpotensi terjadi di masa depan. Kegiatan perumusan saran juga dilakukan dengan memperhatikan kondisi yang dapat mempengaruhi apakah saran dapat atau tidak dapat dilaksanakan, yaitu berupa kondisi kelembagaan penerima saran, tahun anggaran, dan level aturan mau dan tidak mau. Pokok saran perbaikan antara lain: perbaikan standar pelayanan publik; penguatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik; dan kebijakan; evaluasi kompetensi penyelenggara; atau saran lain yang dianggap perlu. Kegiatan selanjutnya adalah penyusunan laporan dalam bentuk laporan yang terdiri dari data, telaah data, dan saran perbaikan. Kegiatan terakhir adalah penyampaian saran melalui forum terbuka atau tertutup. Pada forum terbuka, Ombudsman RI dapat menghadirkan media massa, sedangkan pada forum tertutup dihadiri oleh pemberi dan penerima saran saja, hal tersebut bertujuan agar penerima saran merasa nyaman dan tidak merasa malu di forum publik.

Tahap perlakuan pelaksanaan saran digunakan untuk memastikan bahwa saran dilaksanakan oleh instansi penyelenggara. Untuk perubahan kebijakan dengan melalui pendampingan oleh Ombudsman RI. Kegiatan ini terdiri dari 4 tahap, yaitu: (a) monitoring; (b) evaluasi; (c) publikasi; dan (d) penyusunan laporan. Kegiatan monitoring merupakan bentuk pemantauan saran yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara. Lalu, kegiatan pendampingan merupakan usaha lebih dari Ombudsman RI jika setelah dicermati, dikawatirkan penyelenggara membutuhkan bantuan atau bahkan meminta bantuan untuk melaksanakan saran. Atas dasar tersebut, Ombudsman RI melakukan suatu kegiatan tertentu untuk membantu instansi penyelenggara dalam melaksanakan saran. Kegiatan terdampingan ini dapat berbentuk konferensi pers, rilis media massa, unggahan media sosial milik Ombudsman RI, iklan layanan masyarakat, atau bentuk lain sesuai kebutuhan. Kegiatan terakhir adalah menyusun laporan hasil perlakuan pelaksanaan saran yang terdampingan. Laporan saran dilaksanakan, saran dilaksanakan sebagian, atau saran tidak dilaksanakan. Sebagai rangkuman dari penjelasan tersebut, pada tabel berikut,

Tahap	Kegiatan	Hasil
1. Deteksi (menemukan potensi maladministrasi)	a. Inventarisasi;	Laporan Hasil Deteksi
	b. Identifikasi;	(Potensi Maladministrasi)
	c. Pemutakhiran; dan	
	d. Penyusunan hasil deteksi	

- |  |  |                                       |
|--|--|---------------------------------------|
| 2. Analisis (menemukan penyebab potensi maladministrasi)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengumpulan data;</li> <li>b. Penelaahan;</li> <li>c. Perumusan saran;</li> <li>d. Penyusunan hasil analisis; dan</li> <li>e. Penyampaian saran</li> </ul> | Laporan Ha<br><br>(Saran P            |
| 3. Perlakuan Pelaksanaan Saran (memastikan saran dilaksanakan) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Monitoring;</li> <li>b. Pendampingan;</li> <li>c. Publikasi; dan</li> <li>d. Penyusunan laporan</li> </ul>   | Laporan Hasil Perilaku<br><br>(Status |

Sebagai catatan tambahan, intelijen pelayanan publik pada tulisan ini tidak berkorelasi terhadap konsep intelijen negara Undang-Undang No 17 Tahun 2011 Tentang Intelijen Negara karena konsep intelijen negara melimitasi ruang lingkungannya p negeri dan luar negeri; b) Intelijen pertahanan dan/atau militer; c) Intelijen kepolisian; d) Intelijen penegakan hukum kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian, sedangkan konsep intelijen pelayanan publik lebih berfokus perbaikan/penyempurnaan sistem penyelenggaraan pelayanan publik.

Kesimpulannya, Ombudsman RI dengan kewenangan memperbaiki dan/atau menyempurnakan sistem penyelenggaraan melakukan penguatan kelembagaan dengan mengembangkan salah satu upaya pencegahan maladministrasi yaitu invest Penguatan dilakukan dengan mengubah esensi akademik menjadi esensi 'intelijen' sehingga perlakuan yang dilakukan unt menjadi lebih luwes/fleksibel sebagaimana jati diri Ombudsman RI yang mengedepankan sifat informalitas dalam menyel pelayanan publik.

#### Referensi:

Hendropriyono, A.M. (2013). Filsafat Intelijen. Jakarta: Kompas

Ungerer, Carl. (2008). The Intelligence Reform Agenda: What Next?. Canberra: Australian Strategic Policy Institute