OMBUDSMAN, DOKTER MALADMINISTRASI

Kamis, 12 September 2019 - Muhammad Burhan

Ketika kita merasakan sakit (sakit jantung, kepala, perut, kaki, dan sakit apapun itu) kemana kita akan pergi? Tentu sebagian besar orang akan menjawab pergi ke dokter (rumah sakit/Puskesmas/Klinik Kesehatan) untuk melakukan pengobatan. Setelah bertemu dengan dokter, kita akan menceritakan semua keluhan terhadap apa yang kita alami, kemudian dokter akan melakukan diagnosa berdasarkan apa yang kita sampaikan, setelah itu dokter akan menyimpulkan kita sakit apa dan kemudian memberikan resep obat yang sesuai dengan gejala penyakit yang kita alami. Selain Penyakit yang terdapat pada tubuh manusia, ternyata dalam pelayanan publik juga terdapat penyakit yang perlu kita cegah dan berantas bersama karena dapat mengakibatkan kerugian bagi materiil maupun immaterial bagi masyarakat, bahkan dapat mengakibatkan terjadinya KKN. Â Jika didefinisikan, satu definisi penyakit menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kebiasaan yang buruk dan sesuatu yang mendatangkan keburukan. Dari definisi tersebut, dapat kita simpulkan bahwa pelayanan buruk dan/atau pelayanan yang mendatangkan keburukan dapat disebut sebagai penyakit dalam pelayanan publik atau istilah lainnya adalah maladministrasi.

Maladministrasi merupakan serapan dari bahasa inggris, yaituÂ ***maladministration*** yang dapat diartikan sebagaiÂ **pemerintahan yang buruk** . Dalam Undang-undang nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pada Pasal 1 ayat (3) disebutkan bahwa maladministrasi adalah prilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaran pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggaran negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat atau orang perseorangan.

Setiap penyakit pasti ada gejala-gejalanya seperti pusing, mual, dsb. Begitupun dengan maladministrasi, beberapa gejala tersebut tertuang dalam bentuk-bentuk maladministrasi yang tercantum dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No 26 Tahun 2017 tentang Tata cara penerimaan, pemeriksaan, dan penyelesaian Laporan yang membagi bentuk-bentuk maladministrasi kedalam beberapa bentuk antara lain: Penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, permintaan imbalan, penyalahgunaan wewenang, tidak memberikan pelayanan, tidak patut dalam melayani, tidak kompeten, berpihak, konflik kepentingan, dan diskriminasi.

Maladministrasi merupakan penyakit yang sangat mengganggu dalam penyelenggaraan pelayanan publik, oleh karena itu perilaku maladministrasi perlu dicegah dan diobati, maka diperlukan dokter yang mampu mendiagnosa gejalanya dan akan memberi solusi kepada kita yang merasa menjadi korbannya. Ombudsman lah salah satu dokter yang tepat yang merupakan spesialis penyakit dalam pelayanan publik.Â Ombudsman memang cocok diistilahkan sebagai dokter, karena tugasnya yang hampir mirip dengan seorang dokter. Salah satu tugas Ombudsman Republik Indonesia yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah menerima Laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi, inilah salah satu rutinitas dari Ombudsman, yaitu menerima Laporan masyarakat terkait keluhan-keluhan masyarakat dalam pelayanan publik. Setelah laporan tersebut diterima dan lengkap secara administrasi, Ombudsman kemudian melakukan investigasi dan menawarkan solusi-solusi atas permasalahan pelayanan publik yang kita alami. Jika anda menjadi korban maladministrasi, jangan ragu dan jangan takut untuk melaporkan ke Ombudsman karenaÂ **BERANI LAPOR ITU BAIK.**