

# CEGAH MALADMINISTRASI, OMBUDSMAN SUMSEL CANANGKAN DESA ANTIMALADMINISTRASI DI KABUPATEN OGAN ILIR

Kamis, 23 November 2023 - Rasmillah Ar

PALEMBANG- Sebagai Lembaga Negara Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta dalam upaya mencegah terjadinya maladministrasi di desa, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan menjadikan Kabupaten Ogan Ilir sebagai Pelopor Pembentukan Desa Antimaladministrasi di wilayah Sumatera Selatan, Jumat (17/11/2023). Desa Burai dan Sungai Pinang II di Kabupaten Ogan Ilir resmi dicanangkan sebagai *pilot project* pertama Desa Anti Maladministrasi di Sumatera Selatan.

Setidaknya ada 3 poin penting yang ingin dicapai dalam rencana pembentukan Desa Antimaladministrasi ini. Pertama, tersedianya standar pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada setiap kantor desa. Berdasarkan hasil pemantauan Ombudsman Sumsel pada beberapa titik desa yang tersebar di Provinsi Sumatera Selatan, ditemui kantor desa tidak memenuhi standar pelayanan publik, seperti tidak ada informasi dasar mengenai produk layanan, syarat, prosedur layanan, jangka waktu penyelesaian layanan dan biaya layanan. Hal ini tentu rentan menimbulkan tindakan maladministrasi oleh aparat desa. Padahal, kantor desa merupakan pusat pelayanan publik yang selalu diakses oleh masyarakat desa. Contoh yang paling sederhana adalah layanan kependudukan. Ketika tidak ada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di desa, masyarakat tentu akan mendatangi kantor desa untuk mengurus dokumen kependudukan. Jika tidak dibekali dengan pengetahuan standar layanan publik, akan sangat memungkinkan muncul tindakan maladministrasi seperti pungli, tidak memberikan layanan, penundaan berlarut, tindakan tidak patut, dan lain-lain.

Poin kedua yang ingin dicapai dalam pembentukan Desa Antimaladministrasi adalah adanya sistem pengelolaan pengaduan di kantor desa yang terintegrasi sampai ke pemerintah pusat. Selain dipenuhinya komponen standar pelayanan publik pada kantor desa, perlu juga dibentuk unit pengelolaan pengaduan pada kantor desa yang terintegrasi. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam unit ini adalah adanya SDM yang berkompeten dalam mengelola pengaduan, mulai dari menerima aduan, menginput, mendata, memproses/menindaklanjuti hingga menyampaikan hasil tindak lanjut aduan yang telah diselesaikan. Diperlukan keahlian komunikasi yang baik dan keahlian mendengar bagi penyelenggara pengelolaan pengaduan. Di samping itu, dukungan sarana prasarana juga tidak kalah penting. Tidak hanya ruang penerimaan pengaduan, dukungan juga bisa dilakukan dalam bentuk membuka sarana pengaduan melalui media elektronik seperti surat elektronik, telepon, Whatsapp, email, website, hingga media sosial.

Poin terakhir yang ingin dicapai adalah meningkatnya partisipasi masyarakat desa dalam upaya membangun desa. Mulai dari partisipasi pengawasan pelaksanaan perencanaan dan pembangunan desa, partisipasi dalam kegiatan desa yang melibatkan dana desa, hingga partisipasi dalam penyusunan standar pelayanan di desa.

"Jika 3 poin utama ini dapat dipenuhi, niscaya potensi terjadinya maladministrasi dapat diminimalisir dengan maksimal, perangkat desa menjadi lebih berintegritas, dan tentunya terhindar dari sasaran aparat penegak hukum," jelas Adrian Agistiansyah, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumsel.