

KOMUNITAS ANTI MALADMINISTRASI : GARDA MASYARAKAT MENCEGAH MALADMINISTRASI

Kamis, 24 September 2026 - kepbabel

PELAYANAN publik seharusnya menjadi bentuk kehadiran negara yang paling dekat dengan masyarakat. Namun dalam kehidupan sehari-hari pelayanan publik dapat menjadi sulit, kurang jelas, lambat, atau bahkan tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan penyelenggara. Urus Izin Usaha

Terkadang, masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan harus berpindah dari satu meja ke meja lainnya, menunggu tanpa kepastian, atau tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang persyaratan dan waktu penyelesaian. Hal ini yang kita sebut sebagai maladministrasi dalam pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, 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. Ikuti Komunitas Sosial

Ketika situasi seperti ini terjadi berulang kali berkembang menjadi kebiasaan yang salah dan masyarakat memilih untuk membiarkan hal itu terjadi, apakah praktik maladministrasi dalam pelayanan publik akan berhenti?

Gambaran maladministrasi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari masih tingginya angka pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Cari Bantuan Sosial

Berdasarkan data, sepanjang tahun 2025, sebanyak 23.596 laporan masyarakat telah diterima oleh Ombudsman RI dengan dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan adalah tidak memberikan pelayanan sebesar 40,68%, penundaan berlarut sebesar 21,25%, penyimpangan prosedur sebesar 18,79%, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum sebesar 8,75%, dan tidak patut sebesar 4,29%.

Data tersebut menunjukkan bahwa masalah pelayanan publik bukan hanya terjadi sesekali tetapi masih menjadi masalah yang dialami oleh masyarakat.

Sedangkan khususnya di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, masalah pelayanan publik masih menjadi sorotan masyarakat. Sebanyak 2.461 aduan masyarakat dicatat oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dari 2024 hingga 2025. Pada tahun 2024 mencapai 1.312 aduan, yang terdiri dari 947 konsultasi, 135 laporan masyarakat, 179 respons cepat, dan 51 tembusan.

Pada tahun 2025 mencapai 1.149 aduan yang terdiri dari 287 laporan masyarakat, 8 aduan melalui Respon Cepat Ombudsman (RCO), 1 investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS), 787 konsultasi, serta 66 tembusan aduan. Angka-angka ini menunjukkan masih adanya persoalan dalam penyelesaian pelayanan publik, serta kebutuhan masyarakat terhadap mekanisme pengawasan pelayanan publik. Masyarakat memanfaatkan mekanisme pengaduan eksternal untuk memastikan persoalan pelayanan publik tersebut diperiksa dan memperoleh penyelesaian guna perbaikan layanan ke depannya.

Di sinilah kehadiran Komunitas Anti Maladministrasi (KAMI) menjadi penting. Komunitas Anti Maladministrasi merupakan wadah partisipasi masyarakat yang berperan dalam meningkatkan pemahaman mengenai pelayanan publik dan maladministrasi serta membantu masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik.

Kehadirannya bertujuan mendorong masyarakat untuk lebih aktif mengenali, mengawasi, dan mencegah maladministrasi, sekaligus menjadi mitra Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik. Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, komunitas ini dibentuk pada 7 Oktober 2025 yang melibatkan mahasiswa dari lima perguruan tinggi. Pembentukan komunitas ini menjadi salah satu bentuk keterlibatan masyarakat, khususnya mahasiswa dalam pengawasan pelayanan publik secara partisipatif sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kehadiran komunitas bukan hanya sebagai hal yang biasa saja. Sebagai garda masyarakat, komunitas ini memiliki peran penting untuk memastikan masyarakat tidak hanya mengetahui apa itu maladministrasi, tetapi juga mampu mengenali, mengawasi, dan mencegahnya. Peran tersebut dapat dilihat melalui tiga hal utama, antara lain, pertama sebagai garda literasi masyarakat.

Komunitas berperan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai hak dalam pelayanan publik, standar pelayanan, serta bentuk-bentuk maladministrasi. Dengan pemahaman tersebut, masyarakat dapat mengenali ketika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kedua, sebagai garda pengawasan. Komunitas berperan ikut mengawasi pelayanan publik di lingkungan masyarakat. Pengawasan ini dapat dilakukan dengan melihat secara langsung apakah pelayanan telah berjalan sesuai standar dan prosedur, sekaligus mengenali potensi maladministrasi agar dapat segera didorong untuk diperbaiki.

Ketiga, sebagai garda penghubung masyarakat dengan Ombudsman. Komunitas berperan menjadi penghubung antara masyarakat dan Ombudsman dengan menyampaikan informasi mengenai persoalan pelayanan publik yang ditemukan di lapangan. Peran ini membantu masyarakat mengetahui saluran yang tepat untuk menyampaikan keluhan sekaligus mendukung Ombudsman dalam melakukan pengawasan pelayanan publik.

Peran ini sangat penting, karena tidak semua masyarakat berani menyampaikan pengaduan. Ada masyarakat yang tidak tahu ke mana harus mengadu, ada masyarakat yang menganggap masalah pelayanan sebagai hal yang wajar, dan ada juga masyarakat yang merasa tidak perlu melaporkan masalah tersebut. Komunitas Anti Maladministrasi memiliki kemampuan untuk membantu mengubah keadaan. Masyarakat diberikan pemahaman bahwa mendapatkan pelayanan sesuai standar bukanlah suatu keistimewaan, melainkan bagian dari hak sebagai pengguna layanan.

Kehadiran Komunitas Anti Maladministrasi juga menunjukkan bahwa pengawasan pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab lembaga pengawas atau penyelenggara negara, tetapi membutuhkan keterlibatan masyarakat.

Masyarakat merupakan pihak yang secara langsung menerima pelayanan sekaligus dapat merasakan ketika pelayanan tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya. Karena itu, masyarakat memiliki posisi penting untuk menyampaikan informasi, memberikan masukan, dan turut mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam konteks tersebut, Komunitas Anti Maladministrasi dapat menjadi ruang bagi masyarakat, khususnya mahasiswa, untuk menjalankan peran partisipatif tersebut secara lebih terarah dan berkelanjutan. Dengan demikian, Komunitas Anti Maladministrasi harus dilihat sebagai garda masyarakat yang berfungsi untuk mencegah maladministrasi.

Bukan hanya muncul ketika ada masalah, tetapi ikut mengenali potensi masalah yang mungkin terjadi, memberikan edukasi, mengawasi pelayanan, berkolaborasi dengan Ombudsman, dan mendorong penyelenggara untuk meningkatkan pelayanan mereka. Suatu pengawasan dapat berhasil karena masyarakat tidak hanya menerima pelayanan publik, tetapi juga berpartisipasi dalam menjaga agar pelayanan publik berjalan sesuai aturan dan memenuhi hak masyarakat.**