

Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan Pelaksanaan Pelayanan Publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat

Rinjani Devina Suri¹, Artha Dini Akmal²

^{1,2} Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

e-mail: rinjanidevina12@gmail.com¹, arthadiniakmal@fis.unp.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelaksanaan pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Latar belakang penelitian ini adalah ditemukannya permasalahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat, khususnya terkait tingginya tingkat partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelaksanaan pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dan tingkat kualitas pelaksanaan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat. Dalam penelitian ini, menggunakan metode mix method (kombinasi) dalam menjawab rumusan masalah yang ada. Lemahnya pengawasan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat masih belum baik dan berhasil. Hal ini terjadi dikarenakan tingginya temuan praktek maladministrasi yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik, rendahnya evaluasi, dan lemahnya pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kemudian masih banyak ditemukan berbagai bentuk maladministrasi yang dilakukan oleh instansi dan lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk hak yang harus didapatkan oleh masyarakat, sehingga hal ini mengakibatkan kegelisahan dan keluhan yang dirasakan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Kata kunci: *Partisipasi Masyarakat, Pengaduan, Pelayanan Publik, Maladministrasi*

Abstract

This study aims to determine public participation in complaints about the implementation of public services at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Office of West Sumatra Province. The background of this study is the discovery of maladministration problems in the implementation of public services in West Sumatra Province, especially related to the high level of public participation in complaints about the implementation of public services at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Office of West Sumatra Province and the level of quality of implementation of public services in West Sumatra Province. In this study, using the mix method (combination) in answering the existing problem formulation. weak supervision by the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Office of West Sumatra Province in the implementation of public services. The results of this study indicate that the implementation of public services in West Sumatra Province is still not good and successful. This is due to the high findings of maladministration practices that occur in the implementation of public services, low evaluation, and weak supervision in the implementation of public services. Then there are still many forms of maladministration carried out by government agencies and institutions in providing services to the community as a form of rights that must be obtained by the community, so that this results in anxiety and complaints felt by the community in getting quality services.

Keywords : *Public Participation, Complaints, Public Services, Maladministration*

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab penuh dalam memenuhi hak dan kepentingan masyarakat, khususnya dalam hal memberikan pelayanan yang bermutu. Pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh masyarakat atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik utamanya dilakukan oleh perwakilan pemerintah pusat dan daerah serta lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang pelayanan publik yang bertanggung jawab dalam memenuhi hak dasar dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan tersebut.. (Pasalong, 2018 dalam Syaifuddin et al., 2022:29). Pelaksanaan pelayanan publik menjadi indikator yang jelas dalam menilai kinerja pemerintah, di mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima mencerminkan sejauh mana pemerintah berhasil memberikan layanan yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik masih menjadi masalah dalam birokrasi di Indonesia, dengan berbagai faktor dan aspek yang membuat hal ini menjadi perhatian negatif di mata masyarakat. Pelayanan publik yang terkesan kaku dan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada dapat langsung menjadi penyebab munculnya praktik maladministrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik sering kali diwarnai oleh berbagai bentuk praktik maladministrasi yang juga akan menjadi pintu masuk hadirnya berbagai unsur yang merusak kualitas pelayanan dan mencoreng kinerja pemerintahan seperti, korupsi, kolusi dan nepotisme dan lain sebagainya. Hal inilah yang menyebabkan kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik belum maksimal dirasakan masyarakat. (Purnama et al., 2023)

Penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan Indonesia masih menghadapi sejumlah kendala dan hambatan. Salah satunya adalah mutu pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya temuan kasus maladministrasi yang mengindikasikan adanya masalah serius dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan informasi yang dihimpun oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, selama kurun waktu tahun 2020 hingga tahun 2023 telah diterima sebanyak 1.821 pengaduan masyarakat, dengan 1.264 di antaranya telah ditindaklanjuti dengan baik. Maladministrasi juga yang ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik Sumatera Barat mengalami peningkatan kasus maladministrasi selama pandemi Covid-19, berdasarkan data tahun 2020, Ombudsman RI Sumatera Barat menerima 935 pengaduan masyarakat, yang terdiri dari 265 pengaduan langsung, 152 pengaduan melalui media daring, 337 pengaduan konsultasi, dan 181 surat tebusan yang telah ditanggapi oleh Perwakilan Ombudsman RI (Ombudsman Media RI Sumatera Barat, 2020).

Sementara itu, berdasarkan laporan dari Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat pada tahun 2021 menyebutkan pengaduan kasus maladministrasi yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sebanyak 234 laporan. Pada tahun 2022 jumlahnya semakin meningkat hingga mencapai 323 laporan. Dan Pada tahun 2023 laporan yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat terus meningkat dari tahun sebelumnya hingga mencapai 329 laporan masyarakat

Tingginya tingkat pengaduan yang dilakukan masyarakat mengindikasikan bahwasanya di Provinsi Sumatera Barat, praktik maladministrasi masih marak terjadi di semua aspek pelaksanaan pelayanan publik. Laporan masyarakat yang diterima oleh ombudsman baik dari pengaduan dan pelaporan yang dilakukan masyarakat, merupakan suatu bentuk partisipasi masyarakat untuk ikut mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan publik di Sumatera Barat. Sebagai konsumen pelayanan publik, masyarakat berhak mengajukan keluhan terhadap pelayanan yang diterimanya, terlepas dari apakah kualitas pelayanan tersebut sudah memenuhi standar. maupun prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit serta merugikan masyarakat itu sendiri dalam menerima pelayanan publik yang seharusnya. (Ariansyah & Yusran,2020)

Adanya kesadaran masyarakat dalam melakukan pengaduan bukan hanya sebagai bentuk pengawasan masyarakat dalam mengawasi jalannya pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini juga menunjukkan bahwa masyarakat mampu dan sadar akan haknya dalam mengawasi dan menilai kualitas pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh

pemerintah kepada masyarakat itu sendiri. Dan juga menunjukkan bahwa kualitas masyarakat dalam memahami pelaksanaan pelayanan publik bukan hanya sebatas menerima pelayanan tetapi juga menilai dan merasakan kepuasan akan pelayanan yang mereka dapatkan tersebut.

Selain itu, adanya laporan yang diterima oleh ombudsman dalam bentuk pengaduan masyarakat juga membuktikan bahwasanya dalam penyelenggaraan pelayanan, sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat mempengaruhi jalannya pelaksanaan pelayanan dan perbaikan kualitas pelayanan itu sendiri. Kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi dan ikut terlibat dalam proses penyelenggaraan pelayanan baik dalam bentuk pelaporan dan pengaduan, membuktikan bahwa kualitas sumber daya masyarakat Sumatera Barat sudah sangat baik yang dibuktikan dengan angka pengaduan yang meningkat setiap tahunnya. Hal ini terjadi karena masyarakat memahami bahwa pengaduan merupakan sarana memperbaiki kualitas pelayanan yang diterimanya. (Busro, 2018)

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dapat diwujudkan melalui forum yang dapat menampung keluhan yang dialami oleh masyarakat dalam menerima layanan. Pengaduan berfungsi sebagai saluran bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaduan adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan menyampaikan informasi penting kepada lembaga yang berwenang menerima pengaduan tersebut. Selain itu, pengaduan juga diartikan sebagai upaya untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik. (Setianingrum & Tsalatsa, 2016 dalam Mustafa, 2022)

Oleh karena itu, pemerintah harus berkomitmen untuk meningkatkan standar pelayanan publik agar dapat memuaskan masyarakat sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan seefisien mungkin serta tetap memenuhi standar pelayanan.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat" dengan mempertimbangkan permasalahan di atas.

METODE

Penelitian ini menggunakan dua metode penelitian, yaitu kualitatif dan kuantitatif, digabungkan dalam pendekatan metode campuran atau kombinasi. Pendekatan metode campuran ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan partisipasi masyarakat dalam pengaduan terkait pelayanan publik di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat, serta menyajikan data dalam bentuk angka untuk menganalisis tingkat partisipasi masyarakat dalam pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik.

Data primer atau Informasi kunci dalam suatu penelitian yang secara langsung relevan dengan metodologi penelitian disebut data primer. Dalam penelitian ini, pengukuran, perhitungan, kuesioner, observasi, dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data primer langsung dari sumbernya. Informasi yang dikumpulkan secara langsung dari informan melalui wawancara dan dari responden melalui kuesioner berfungsi sebagai sumber data utama penelitian. Data sekunder, di sisi lain, berasal dari sumber-sumber yang dipublikasikan, termasuk buku, laporan, dan dokumentasi yang dikeluarkan oleh organisasi pemerintah dan non-pemerintah. Sumber-sumber ini secara khusus relevan dengan landasan hukum, manajemen, dan kebijakan Provinsi Sumatera Barat seputar partisipasi publik dalam pengaduan layanan publik diperoleh dari Ombudsman Kantor Perwakilan Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat menyediakan sumber data sekunder. (Hardani et al., 2020).

Analisis data kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan mengintegrasikan data kuantitatif yang diperoleh dari penelitian kuantitatif pada tahap pertama, dan data kualitatif yang diperoleh dari penelitian kualitatif pada tahap kedua. Melalui analisis ini, informasi dari kedua jenis data dapat saling melengkapi, memperluas, dan memperdalam hasil penelitian, sehingga menghasilkan temuan yang lebih komprehensif..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode Kuantitatif

1. Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan Pelayanan Publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat

Menurut teori Marschall dalam teori partisipasi masyarakat mengatakan bahwa partisipasi masyarakat sebagai kemampuan masyarakat dalam menyampaikan pendapat dalam sebuah proses pengambilan keputusan ataupun dalam penyelesaian sebuah persoalan. Dalam teori ini Marschall mendefenisikan bahwa partisipasi dijelaskan dalam indikator-indikator partisipasi masyarakat. Indikator-indikator teori partisipasi masyarakat antara lain terdiri dari: Adanya forum yang digunakan untuk dapat menampung partisipasi masyarakat. Adanya kemampuan masyarakat untuk dapat berpartisipasi dan juga terlibat dalam proses. Adanya akses yang disiapkan bagi masyarakat untuk dapat menyampaikan pendapat dan sarannya dalam proses penyelesaian suatu persoalan dan pengambilan keputusan. (Marschall, 2006 dalam Darin et al., 2022)

Tabel 4.7 Deskripsi Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Pengaduan Pelayanan Publik

Pertanyaan	N	TCR	Keterangan
Adanya forum yang digunakan untuk menampung partisipasi masyarakat	95	84,8%	Sangat Baik
Adanya kemampuan masyarakat untuk dapat berpartisipasi dan juga terlibat dalam proses	95	82,6%	Baik
Adanya akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dan saran dalam proses penyelesaian suatu persoalan	95	84,5%	Baik
Rata-Rata	95	83,9%	Baik

Terlihat dari tabel tersebut bahwa setiap indikator variabel Partisipasi Masyarakat Dalam Pengaduan Pelayanan Publik memiliki presentase yang lebih besar dari 36%. Dengan klasifikasi nilai yang telah ditentukan sebelumnya, maka dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) 83,9% yang berada pada kategori Baik. Maka Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 83,9%, yang menurut klasifikasi yang digunakan, termasuk dalam kategori Baik. Ini menunjukkan bahwa hasil survei dan evaluasi yang dilakukan terhadap responden mencapai tingkat yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan pada kriteria atau standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pembahasan yang dilakukan secara deskriptif dari pertanyaan ini dapat menggambarkan bahwasanya hasil analisis terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Pengaduan Pelayanan Publik menunjukkan indikator-indikator yang mendapat penilaian relatif baik, dengan presentase diatas ambang batas yang ditetapkan (36%). Lalu demikian, tingkat capaian responden pada kategori Baik (83,9%) menunjukkan bahwa ada ruang dan akses yang digunakan untuk peningkatan dalam hal mencapai target dan standar pelayanan yang lebih tinggi dalam konteks partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik.

2. Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat

Menurut Marschall, partisipasi masyarakat dapat dinilai melalui beberapa indikator kunci, dimana indikator-indikator ini nantinya akan mencerminkan berbagai aspek dari partisipasi masyarakat. Marschall menekankan bahwasanya untuk dapat menumbuhkan partisipasi dalam masyarakat harus terdapat beberapa elemen penting yang harus ada untuk menunjangnya, yaitu Adanya forum yang digunakan masyarakat untuk dapat menyerap partisipasi masyarakat, Adanya Kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi dan terlibat

dalam proses, dan Adanya akses masyarakat dalam menyampaikan pendapat dan saran terhadap penyelesaian suatu persoalan. Menurut Marschall mengatakan bahwa Adanya forum yang digunakan masyarakat untuk dapat menampung partisipasi masyarakat merupakan aspek penting dalam penilaian kualitas pelayanan publik. Marschall menggarisbawahi bahwasanya forum yang disediakan dan digunakan oleh untuk dapat berpartisipasi merupakan media atau wadah yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk memberikan partisipasinya baik berupa saran, pendapat, masukan untuk dapat memperbaiki atau menjadi alternatif solusi untuk memperbaiki suatu persoalan. Adanya forum yang digunakan masyarakat untuk dapat menampung partisipasi masyarakat, berperan penting untuk dapat mengukur kualitas pelaksanaan pelayanan publik, karena ia mencakup sebagai suatu kegiatan pengawasan yang dilakukan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik

Dalam hal ini penelitian ini menunjukkan bahwa indikator Adanya forum yang digunakan masyarakat untuk dapat menampung partisipasi masyarakat memiliki Tingkat Capaian Responden (TCR) yaitu sebesar 84,8%, nilai ini menunjukkan berada dalam kategori "Baik". Dimana hal ini mengindikasikan bahwa forum atau wadah yang digunakan untuk memfasilitasi keterlibatan masyarakat berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman Perwakilan R1 Provinsi Sumatera Barat memenuhi standar yang diharapkan.

Dalam praktiknya, forum masyarakat yang digunakan untuk dapat terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang disediakan oleh Ombudsman Perwakilan R1 Provinsi Sumatera Barat bisa dilakukan melalui berbagai mekanisme, antara lain survei, forum pengaduan, diskusi terbuka, dan forum konsultasi, yang semuanya memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan kritik atau saran yang membangun. Hasil evaluasi yang sangat baik ini juga menunjukkan bahwa Ombudsman Perwakilan R1 Provinsi Sumatera Barat telah berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat tentang perlunya pemenuhan, pengawasan, dan peningkatan standar pelayanan publik.

3. Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Adanya kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi dan terlibat dalam proses

Menurut Marschall ia mengatakan bahwasanya kemampuan merupakan suatu bentuk keahlian, kesanggupan, dan kekuatan yang dimiliki seseorang atau sekelompok orang untuk berpartisipasi. Marschall menjelaskan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat untuk berpartisipasi dan terlibat dalam proses bukan hanya tentang kesanggupan masyarakat untuk berpartisipasi, tetapi hal ini juga melibatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat dalam melakukan partisipasi atau terlibat dalam sebuah proses pelayanan publik. Ini juga mencakup berbagai aspek penting yang memberikan landasan kepada masyarakat untuk dapat mengawasi dan mengevaluasi, serta memperbaiki kualitas pelaksanaan pelayanan publik Marschall juga menggarisbawahi bahwasanya kemampuan masyarakat ini mencakup tentang pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh masyarakat. Pengetahuan bahwasanya adanya forum pengaduan yang disediakan oleh Ombudsman R1 Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dan pemahaman tentang cara yang dapat dilakukan untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik atau dalam melakukan pengaduan ke Ombudsman R1 Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

Dengan demikian dengan adanya kemampuan mencakup pengetahuan dan pemahaman masyarakat dalam pengaduan ini dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat. Pemaparan tersebut sesuai dengan hasil terhadap penilaian tingkat capaian responden. Dalam hal ini penelitian ini menunjukkan bahwa indikator Adanya kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat untuk berpartisipasi dan terlibat dalam proses memiliki Tingkat Capaian Responden (TCR) yaitu sebesar 82,6%, nilai ini menunjukkan pada kategori "Baik". Marschall menjelaskan bahwa kemampuan tidak hanya mencakup kesanggupan dan keahlian yang dimiliki oleh masyarakat, tetapi juga melibatkan pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat dalam berpartisipasi dalam pengaduan pelaksanaan pelayanan publik di Ombudsman R1 Perwakilan Provinsi Sumatera Barat

4. Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Adanya akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dan saran terhadap penyelesaian suatu persoalan.

Menurut Marschall akses merupakan ruang dan kapasitas yang diberikan kepada masyarakat dapat terlibat dalam area governance dengan cara mempengaruhi dan menentukan kebijakan serta berpartisipasi aktif dalam pengelolaan barang-barang publik. Akses bukan hanya tentang bagaimana ruang yang diberikan oleh Ombudsman R1 Perwakilan Provinsi Sumatera Barat untuk berpartisipasi dalam pengaduan pelayanan publik, melainkan juga melibatkan kebebasan yang diberikan oleh pemerintah dan aparat layanan serta lembaga pengawasan kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pendapat atau kritikan yang konstruktif terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Pemaparan tersebut sesuai dengan hasil terhadap penilaian tingkat capaian responden. Dalam hal ini penelitian ini menunjukkan bahwa indikator Adanya akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dan saran terhadap penyelesaian suatu persoalan memiliki Tingkat Capaian Responden (TCR) yaitu sebesar 84,5%, nilai ini menunjukkan pada kategori "Baik". Hasil ini mencerminkan bahwa aspek akses dalam berpartisipasi tersebut dinilai memadai. Namun, nilai "Baik" juga mengindikasikan bahwa ada ruang untuk peningkatan.

Dengan demikian, tingkat capaian indikator yang dicapai sejumlah 83,9% pada tingkat partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelaksanaan pelayanan publik ini, menunjukkan bahwasanya tingkat partisipasi dan pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajibannya dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik termasuk dalam kategori "Baik". Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat mampu dan memiliki peluang besar dalam memperbaiki kualitas pelaksanaan pelayanan publik yang masih diwarnai oleh berbagai praktek maladministrasi. Selain itu, tingkat partisipasi masyarakat yang tinggi ini juga menjelaskan bahwasanya masyarakat mampu berperan aktif dan efektif dalam memperbaiki kualitas pelaksanaan pelayanan yang akan mereka terima. Dan dengan hal ini juga menunjukkan bahwa kualitas kemampuan dan pengetahuan masyarakat dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan sangat baik.

Metode Kualitatif

1. Dinamika Maladministrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat

Praktek Maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik merupakan segala tindakan dan perilaku buruk yang dilakukan oleh seseorang dalam melaksanakan tanggungjawabnya termasuk penyalahgunaan kekuasaan yang sewenang-wenang, dan melakukan tindakan tidak pantas seperti memaksa, tidak adil, dan diskriminatif, serta sikap aparat pelayanan publik seperti Perilaku yang tidak pantas, tidak sesuai norma, dan kurang peka terhadap masalah yang tengah dirasakan oleh orang lain yang bertentangan amanat Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Putri & Adnan, 2020). Kemudian teori bentuk maladministrasi yang dikemukakan oleh Croosman (2005), menjelaskan bahwasanya ada beberapa tindakan yang dijelaskan atau diklasifikasikan sebagai tindakan atau bentuk praktek maladministrasi yang terjadi dalam Praktik dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat yang mencakup sikap berprasangka, kelalaian, kurangnya perhatian, keterlambatan, tindakan di luar kewenangan, perlakuan tidak pantas, jahat, kekejaman, dan penyalahgunaan wewenang. Indikator teori Croosman ini menjelaskan beberapa wujud tindakan yang dapat dikatakan sebagai bentuk dan tindakan maladministrasi. (Croosman, 2005 dalam Asni et al., 2022)

Peraturan Ombudsman No. 58 Tahun 2023 tentang bentuk-bentuk maladministrasi, dimana yaitu, ada Kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, Penundaan yang berkepanjangan, kegagalan dalam memberikan pelayanan, penyalahgunaan otoritas, permintaan imbalan, pelanggaran prosedur, tindakan tidak pantas, keberpihakan, konflik kepentingan, dan perlakuan diskriminatif. Teori Croosman ini berkaitan dengan beberapa bentuk maladministrasi yang sering dilaporkan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, yaitu:

- a) Penundaan yang Berkepanjangan, adalah salah satu bentuk maladministrasi yang sering terjadi dalam pelayanan publik di Sumatera Barat. Hal ini terjadi ketika petugas pelayanan publik memperlambat proses penyelesaian masalah atau administrasi masyarakat tanpa memberikan penjelasan yang jelas..
- b) Tidak Memberikan Pelayanan, bentuk maladministrasi ini ditandai dengan sikap dan tindakan aparatur pelayanan publik yang tidak merespon atau menjerjakan permintaan layanan masyarakat tanpa keterangan jelas.
- c) Tidak Kompeten, adalah Apabila penyelenggara pelayanan publik memiliki kualifikasi yang tidak sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya sebagai pekerja publik, maka hal tersebut dianggap sebagai maladministrasi.
- d) Penyalahgunaan Kewenangan, Maladministrasi jenis ini terjadi apabila penyelenggara pelayanan bertindak sewenang-wenang dan melanggar aturan dalam memberikan pelayanan yang relevan dengan kepentingan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e) Permintaan Imbalan, merupakan bentuk praktek maladministrasi yang seringkali ditandai dengan petugas layanan yang meminta imbalan berupa uang, barang, dan jasa kepada masyarakat agar masyarakat dapat diberikan layanan yang baik dan cepat oleh petugas layanan. Bentuk praktek maladministrasi ini seringkali berujung pada kasus korupsi yang jelas sangat berdampak pada kualitas pelaksanaan pelayanan publik.
- f) Penyimpangan Prosedur, merupakan bentuk maladministrasi lainnya yang sering terjadi di Sumatera Barat, maladministrasi ini ditandai dengan pelaksanaan layanan yang tidak mematuhi standar operasional prosedur pelaksanaan pelayanan publik yang ada.
- g) Berperilaku Tidak Wajar dan Tidak Tepat, Maladministrasi ini terkait dengan perilaku penyedia layanan yang tidak wajar, kasar, dan tidak pantas terhadap masyarakat.
- h) Berpihak, merupakan tindakan yang hanya menguntungkan salah satu pihak yang berujung pada pelanggaran prosedur.
- i) Konflik kepentingan, dimana muncul ketika kepentingan pribadi penyedia layanan menghalangi mereka untuk bekerja secara profesional, sehingga layanan yang diberikan menjadi tidak pantas dan tidak objektif.
- j) Diskriminasi, merupakan bentuk maladministrasi yang terjadi ketika pelaksanaan layanan tidak memberikan layanan kepada masyarakat secara sebagian dan keseluruhan karena adanya perbedaan suku, ras, agama, jenis kelamin, penyakit, dan lain sebagainya.

Dari data informan penelitian dan wawancara dapat disimpulkan bahwa praktik maladministrasi terjadi pada seluruh penyelenggaraan pelayanan publik di Sumatera Barat, baik yang dilaporkan maupun yang ditemukan oleh Ombudsman dalam periode lima tahun terakhir (2020-2024), mencakup temuan dengan bentuk maladministrasi terbanyak, yaitu: Penundaan yang Berkepanjangan, Penyimpangan Prosedur, Kegagalan dalam Memberikan Pelayanan, Permintaan Imbalan dalam bentuk Barang, Uang, atau Jasa, serta Pengabaian Kewajiban Hukum. Kelima bentuk maladministrasi ini selalu ditemukan oleh Ombudsman Provinsi Sumatera Barat dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat.

SIMPULAN

Analisis mengenai tingkat partisipasi masyarakat dalam pengaduan terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat menggunakan Tingkat Capaian Responden (TCR) menunjukkan angka sebesar 83,9%. Nilai ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengaduan terhadap pelayanan publik tergolong dalam kategori "Baik". Hasil ini mencerminkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam bentuk pengaduan telah mencapai target yang diharapkan berdasarkan kriteria yang ditetapkan.

Bentuk-bentuk praktek maladministrasi yang banyak sekali ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat, dimana lima besar bentuk praktek maladministrasi yang banyak ditemukan yaitu,

- 1) Pegawai yang tidak memenuhi kualifikasi
- 2) Penyalahgunaan otoritas
- 3) Tindakan yang tidak pantas dan tidak sesuai
- 4) Keberpihakan
- 5) Konflik kepentingan pribadi
- 6) Perlakuan diskriminatif

Substansi Atau Sektor yang ditemukan oleh Ombudsman dalam pelaksanaan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat. Dimana dari lima bentuk maladministrasi ini, juga terdapat lima substansi terbanyak yang dilaporkan oleh masyarakat Sumatera Barat yaitu, Pendidikan, Kesejahteraan Sosial, Hak Sipil dan Politik, Kepegawaian, dan Kepolisian. Tingkat temuan maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Sumatera Barat selalu meningkat setiap tahunnya. Dimana Ombudsman Sumatera Barat menjadi Ombudsman Perwakilan No.1 penerima laporan terbanyak dan temuan maladministrasi terbanyak di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Darin, Usman Moonti, S. I. S. D. (2022). Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan
- Dodik Setyo. (2024). Padang Paling Banyak dilaporkan ke Ombudman Sumbar. <https://www.rri.co.id/daerah/505212/padang-paling-banyak-dilaporkan-ke-ombudsman-sumbar>
- Doni Prasetyo. Irwansyah. (2020). Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya.
- Edie Sugiarto. (2016). Analisis Emosional Kebijakan Pembelian dan Perhataan
- Geofakta Razali, Ahmad Syamil, Roberta Uron Hurit. Aulia Asman, Lestariningsih, Louise Elizabeth Radjawane, Christina Bagenda, Nihlatul Falasifah, Ade Putra Ode Amane, Chairul Pua Tingga, Gazi Saloom, Sumarni. S, Novianti Br Gultom Della Fadhilatunisa, M. Miftach Fakhri, Rosidah. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi. In S. Bahri (Ed.), Media Sains Indonesia(Issue November). CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Ria Rahmatul Istiqomah. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (A. Husnu Abadi, A.Md. (ed.); 1st ed.). CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hutagalung, S. S. (2022). Buku Ajar: Partisipasi dan Pemberdayaan Sektor Publik. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 11–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.37479/jkeb.v15i1.15599>
- Khaerul Umam Noer. (2022). Partisipasi publik: model, pendekatan, dan praksis. <https://doi.org/http://repository.umj.ac.id/id/eprint/9395>
- Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial, 1(1), 1–13. <https://doi.org/https://dinastirev.org/JMPIS>
- Maria, N., Magdalena, N. M., Sihombing, S. B., & Candra, M. (2024). Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. 2(1), 279–285. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.883>
- Marie Weil, Michael Reisch, dan Mary L. Ohmer. (2013). *The Handbook of Community Development*. Routledge. ISBN: 978-0415530635
- Marschall, M. J. (2006). "The Role of Community Participation in Development: A Review of the Evidence.
- media ombudsman ri sumatera barat. (2020). Tahun 2020, Ombudman sumbar terima935aduandarimasyarakat. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--tahun-2020-ombudsman-sumbar-terima-935-aduan-dari-masyarakat>
- Menpan. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. In *Ombudsman* (p. 1).
- Michael P. Smith. *Engaging Communities in Sustainability*. (2015). Routledge. ISBN: 978-1138923852
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrembang) Desa. Oikos-Nomos:
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. (2013). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013

- tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Presiden Republik Indonesia, 2013, 1–14
- Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 33–41. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i1.3>
- Putri, F. A., & Adnan, M. F. (2020). Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan
- Ruswan, H. (2020). Pengaduan Pelayanan Publik Wujud Partisipasi Masyarakat. <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--pengaduan-pelayanan-publik-wujud-partisipasi-masyarakat>
- Sentosa. 2021. Visi Dan Misi Provinsi Sumatera Barat. <https://ppid.sumbarprov.go.id/home/pages/39-visi-dan-misi-pemprov-sumbar.html>
- Setelah Transaksi Terhadap Pembentukan Disonansi Kognitif Konsumen Pemilik Sepeda Motor Honda Pada UD. Dika Jaya Motor Lamongan. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 01(01), 1–14.
- Setyawan, A., Syahrani, H., Paselle, E., Data, P., & Data, P. (2018). Partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa di kendang murung kota bangun. *Administrasi Negara*, 6, 7239–7253.
- Sindi Lestari, Nur Wahid. 2023. Efektivitas Pencegahan Maladministrasi Pendidikan Di Ombudsman Kota Makassar. Volume 4, Nomor 5, Oktober 2023 Sutopo. (2014). Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat. *Journal of Rural and Development*, V(1), 15–26.
- Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-97-1>
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pub. L. No. 37 (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39708>