

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Pada bab ini memuat pembahasan mengenai analisis pengawasan perlakuan pelaksanaan saran Ombudsman Republik Indonesia yang berdasarkan data dan fakta yang diperoleh di lapangan selama penelitian ini berlangsung yang akan disesuaikan dengan 5 indikator pengawasan menurut Pasaribu 2011 yaitu pemantauan, pemeriksaan, bimbingan dan arahan, tindakan disiplin, dan tindakan koreksi.

#### **5.1 Pemantauan**

Berdasarkan data yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara dan juga dokumentasi maka dapat diketahui bahwa pemantauan ataupun monitoring yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia memiliki landasan hukum yang kuat, dimulai dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, lalu ada Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, hingga Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 246 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Tahapan Pelaksanaan Perlakuan Saran.

Berbagai macam bentuk monitoring dapat dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia, dari yang formal dan juga informal. Bentuk monitoring secara formal dapat dilakukan dengan mengirimkan surat melalui WhatsApp dan juga alamat email, sedangkan bentuk monitoring informal dapat dilakukan dengan menghubungi relasi yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia pada instansi/lembaga penerima saran perbaikan untuk melakukan pertemuan. Selain itu juga monitoring dapat dilakukan melalui media dan sumber-sumber sekunder lainnya seperti halnya pemberitaan dan juga hasil jurnal.

Melalui kegiatan monitoring saran perbaikan yang dilaksanakan Ombudsman Republik Indonesia tentunya memiliki harapan dapat memberikan dampak yang baik. Dampak yang ingin dicapai Ombudsman

Republik Indonesia adalah terjadinya perbaikan tata Kelola dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan perubahan regulasi ataupun kebijakan, hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 37 Pasal 8 ayat (2) tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Disamping dampak yang dapat dirasakan oleh Ombudsman RI sendiri adalah dapat menumbuhkan hubungan yang baik antara Ombudsman RI dengan instansi/Lembaga penerima saran perbaikan.

## **5.2 Pemeriksaan**

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan juga dokumentasi yang diperoleh mengenai pemeriksaan atau lebih dikenal dengan sebutan monitoring informasi pelaksanaan saran yang dilakukan oleh Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pemeriksaan dalam pelaksanaan saran perbaikan adalah sebuah kegiatan yang masuk kedalam rangkaian kegiatan monitoring pelaksanaan saran perbaikan yang berkaitan dengan pencarian, permintaan keterangan informasi mengenai perkembangan pelaksanaan saran.

Dalam melakukan pencarian informasi mengenai perkembangan pelaksanaan saran dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti halnya mencari informasi melalui data sekunder yang ada pada website resmi instansi/Lembaga penerima saran perbaikan, media sosial, pemberitaan dan sumber sekunder lainnya yang akan digunakan sebagai update informasi mengenai perkembangan pelaksanaan saran perbaikan yang terbaru. Setelah memperoleh data-data yang dibutuhkan, Ombudsman RI melalui Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran akan melakukan verifikasi kembali kepada instansi/lembaga penerima saran perbaikan mengenai hasil pelaksanaan saran perbaikan dengan melampirkan dokumen-dokumen administrative dan juga bukti implementasinya di lapangan.

Setelah itu Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran melakukan memeriksa kembali dokumen-dokumen administrative yang berkaitan dengan

perkembangan pelaksanaan saran perbaikan dengan kondisi sebenarnya di lapangan dengan melakukan tinjauan lapangan secara langsung. Jika pada saat di lapangan Ombudsman RI menemukan catatan-catatan baru mengenai hasil pelaksanaan saran perbaikan yang sudah dilakukan maka catatan tersebut akan disampaikan didalam Laporan Hasil Perlakuan Pelaksanaan Saran bersamaan dengan status pelaksanaan saran perbaikan yang sudah ditetapkan.

### **5.3 Bimbingan dan Arahan**

Dalam implementasi bimbingan dan arahan atau pelaksanaan pendampingan pelaksanaan saran perbaikan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia belum ada SOP yang mengatur secara baku bagaimana pendampingan dapat dilaksanakan, namun pembuatan draft mengenai SOP ini sudah dilakukan dan tinggal menunggu tahapan pengesahannya saja. Pendampingan dapat dilakukan apabila instansi/Lembaga penerima saran perbaikan meminta secara langsung kepada Ombudsman RI untuk didampingi dalam melaksanakan saran perbaikan yang diberikan. Pendampingan dilaksanakan dengan cara kolaboratif antara Keasistena Perlakuan Pelaksanaan Saran dan juga Keasistenan Utama Substantif I sampai dengan VII yang menjadi fokus utama kajian/LHA tersebut. Pendampingan dapat dilakukan dengan 2 cara, pertama dapat melakukan pendampingan dengan cara melakukan pertemuan secara langsung dan yang kedua dapat melakukan pendampingan melalui bersurat.

Diketahui bahwa dalam mencapai target pelaksanaan saran perbaikan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia akan terus melakukan monitoring pelaksanaan saran perbaikan bagi saran-saran yang belum bisa dilaksanakan instansi/lembaga dengan cara melakukan pencacatan perkembangan yang agendanya dipisahkan dari prosedur Perlakuan Pelaksanaan Saran. Selanjutnya bagi instansi/lembaga yang mampu melaksanakan saran perbaikan secara keseluruhan maka hal tersebut dapat dihitung kedalam capaian target Ombudsman RI, sementara bagi instansi/lembaga yang tidak dapat melaksanakan saran secara keseluruhan atau bahkan sama sekali tidak

melaksanakan saran perbaikan yang telah diberikan maka tidak dapat dimasukkan kedalam capaian target tersebut. Maka dari itu untuk mewujudkan capaian target tersebut Ombudsman Pusat melakukan akumulasi terhadap pelaksanaan saran perbaikan dengan kajian yang ada pada Ombudsman Perwakilan.

Namun untuk mencapai target status saran perbaikan yang dilaksanakan seluruhnya ini memanglah cukup sulit, karena dalam pelaksanaan monitoring pelaksanaan saran perbaikan berbenturan dengan jangka waktu yang cukup singkat, yaitu 3 bulan setelah LHA diserahkan kepada instansi/Lembaga penerima saran perbaikan. Sedangkan banyak sekali poin saran perbaikanyang berisi mengenai perubahan regulasi dan penetapan SOP sehingga untuk melaksanakan saran tersebut membutuhkan waktu yang lebih lama. Dari 3 bulan tersebut dibagi menjadi beberapa tahapan, yang dimana dalam 30 hari pertama setelah penyerahan LHA Ombudsman RI sudah harus ada kegiatan bertukar surat, yang dilanjutkan pada 30 hari berikutnya ada proses monitoring dan 30 hari terakhir sudah harus ada draft Laporan Hasil Perlakuan Pelaksanaan Saran.

#### **5.4 Tindakan Disiplin**

Berdasarkan hasil observasi dan juga wawancara yang telah dilakukan mengenai indikator tindakan disiplin atau tindakan tegas dalam monitoring pelaksanaan saran perbaikan Ombudsman RI dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI dalam melakukan monitoring pelaksanaan saran perbaikan kepada instansi/lembaga tentunya memiliki Batasan-batasan yang tidak boleh dilewati. Batasan yang dimaksud adalah Ombudsman RI tidak bisa memaksakan kepada instansi/lembaga untuk melaksanakan saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman RI. Hal ini dikarenakan saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman RI bersifat *persuasive*, selain itu juga Ombudsman RI tidak dapat memberikan sanksi ataupun hukuman secara tegas kepada instansi/lembaga penerima saran perbaikan. Namun jika ada instansi/lembaga yang sama sekali tidak melaksanakan saran perbaikan yang telah diberikan,

Ombudsman Republik Indonesia dapat melakukan publikasi terkait status pelaksanaan saran perbaikan yang sudah ditentukan secara objektif berdasarkan fakta yang dilaporkan kepada media.

Tetapi berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, selama kegiatan monitoring pelaksanaan saran dijalankan tidak ditemukan adanya perilaku menyimpang yang dilakukan oleh instansi/lembaga penerima saran perbaikan selama monitoring pelaksanaan saran perbaikan berjalan. Tetapi ada instansi/lembaga yang mengeluh terhadap saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman RI, hal ini dikarenakan saran yang diberikan dirasa cukup sulit untuk dilaksanakan dan membutuhkan waktu yang lama untuk melaksanakannya. Selain itu juga ada instansi/lembaga penerima saran perbaikan yang lambat dalam memberikan respon ataupun lama dalam membalas surat yang telah diberikan oleh Ombudsman RI seolah-olah instansi/lembaga tersebut kurang sungguh-sungguh dalam menyikapi saran perbaikan yang telah diberikan.

### **5.5 Tindakan Koreksi**

Tindakan koreksi merupakan sebuah usaha yang dilakukan oleh Ombudsman RI kepada hasil pelaksanaan saran perbaikan yang telah dilakukan oleh instansi/lembaga penerima saran perbaikan. Jika ada instansi/lembaga penerima saran perbaikan yang sama sekali tidak melaksanakan saran perbaikan yang telah diberikan, maka Ombudsman RI melalui Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran akan segera menetapkan status pelaksanaan saran perbaikan yang akan dijabarkan didalam LHPPS yang kemudian dapat di publikasi melalui media. Selanjutnya laporan tersebut bisa diteruskan kembali kepada Presiden dan DPR untuk hasil pelaksanaan saran perbaikan pada kajian Ombudsman Pusat, sedangkan untuk Ombudsman Perwakilan dapat meneruskan laporan tersebut kepada Kepala Daerah dan juga DPRD.

Instansi/Lembaga perlu melaksanakan saran perbaikan yang telah diberikan Ombudsman RI, hal ini dikarenakan melalui monitoring pelaksanaan saran ini dapat memberikan dampak yang positif kepada perubahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan visi Ombudsman Republik Indonesia yaitu “Lembaga Pengawas yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas”.