



Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan *The Role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of North Sumatra in the Supervision of Population and Civil Registry Services in Medan City*

Putri Ananda Sari *, Abdul Kadir & Beby Mashito Batu Bara

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif mendeskripsikan keterangan tentang data yang didapat dari lapangan berupa data tertulis maupun lisan dari pihak-pihak yang diteliti. Data dikumpulkan berdasarkan dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dilakukan dalam bentuk pengawasan eksternal. Pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Medan. Tindakan yang dilakukan dalam proses pengawasan yaitu laporan masuk, Tindak lanjut laporan pertama dan tindak lanjut laporan. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh kesimpulan bahwa Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dilakukan dalam bentuk pengawasan eksternal. Dalam pengawasan penanganan laporan masyarakat terhadap dugaan pelayanan yang tidak baik di bidang administrasi kependudukan sudah efektif, dengan beberapa upaya-upaya penanganan laporan seperti: (1) Klarifikasi; (2) Investigasi; (3) Rekomendasi; (4) Monitoring.

Kata Kunci: Peranan Ombudsman, pengawasan pelayanan publik, Dinas kependudukan dan catatan sipil.

Abstract

This study aims to determine the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in North Sumatra Representative in the Supervision of Population and Civil Registry Service in Medan City. This study uses a qualitative approach with descriptive methods describing information about the data obtained from the field in the form of written and oral data from the parties studied. Data is collected based on interviews and documentation. The results of this study indicate that the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in North Sumatra was carried out in the form of external supervision. External supervision is supervision carried out by the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of North Sumatra to the Medan Population and Civil Registry Service. Actions taken in the supervision process are incoming reports, follow-up of the first report and follow-up of the report. Based on the research that has been carried out, it has been concluded that the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in the North Sumatra Representative in supervising the service provider of the Population and Civil Registry services is carried out in the form of external supervision. In supervising the handling of public reports of alleged poor service in the area of population administration, it has been effective, with several efforts to handle reports such as: (1) Clarification; (2) Investigation; (3) Recommendations; (4) Monitoring.

Keywords: The role of the Ombudsman, supervision of public services, the Department of population and civil registration.

How to Cite: Sari, P.A. Kadir, A. & Batubara, B.M. (2019). Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 1-11,

*E-mail: putrianandasari@gmail.com



PENDAHULUAN

Masalah pelayanan publik adalah masalah yang tidak dapat dipandang sebelah mata di negeri ini, sebab tugas maupun kewajiban utama dari Pemerintah baik pusat maupun daerah adalah untuk melayani publik (masyarakat). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Berbagai macam permasalahan buruknya pelayanan publik seperti rendahnya kualitas pelayanan publik, tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang dalam bentuk KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), dan birokrasi yang panjang.

Untuk itu dibutuhkan lembaga pengawas yang berfungsi sebagai pengawas pelayanan publik seperti Ombudsman. Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga negara bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Menurut Ghozali Puruhito (2014) bahwa Peran pokok Ombudsman adalah menangani keluhan masyarakat, menyangkut keputusan atau tindakan administrasi pemerintahan dan pelayanan umum, melindungi orang dari pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, pengabaian, keputusan yang tidak adil dan kesalahan administratif.

Ombudsman Republik Indonesia tidak dapat menjalankan tugasnya dengan efektif dan efisien, dikarenakan harus mengawasi seluruh daerah otonomi penyelenggara pelayanan publik. Untuk memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan tugas negara di daerah, jika dipandang perlu Ombudsman Republik Indonesia dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di daerah Provinsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Republik Indonesia. Maka terbentuk Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara.

Data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada tahun 2014 ada 161 laporan masyarakat, pada tahun 2015 ada 177 laporan masyarakat, pada tahun 2016 ada 282 laporan masyarakat dan pada tahun 2017 ada 258 laporan masyarakat. Dari jumlah ini, pelayanan pemerintah daerah paling banyak diadakan, yakni 878 laporan, diikuti Kepolisian 179 laporan dan Agraria/Pertanahan 104 laporan, untuk instansi lainnya dibawah 100 laporan (Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara).

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara memiliki program yaitu mengajak masyarakat berperan aktif dan berpartisipasi dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan program tersebut masyarakat dapat memudahkan Ombudsman dalam menjalankan tugasnya. Hasil dari peran masyarakat, Ombudsman mendapatkan informasi tentang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yang kurang baik. Kondisi yang sama ini juga terjadi pada beberapa penelitian sebelumnya mengenai dinas kependudukan dan catatan sipil (Chair & Kariono, 2011; Angkat, Kadir, Isnaini, 2016; Sirait, 2011).

Sarana dan prasarana yang belum memadai yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan khususnya mengenai pendingin ruangan, pengeras suara dan loket (Analisedaily.com). berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

Menurut Soekamto (1997), peranan adalah pertama, perilaku seseorang atas kedudukan tertentu dan hubungannya dengan masyarakat. Kedua, peranan adalah suatu kelompok penghargaan manusia terhadap cara bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu berdasarkan status dan fungsi sosial. Ketiga, peranan adalah pola tingkah laku yang didasarkan atas kedudukan tertentu dalam kolektivitas dari keadaan sosial tertentu. Miftah Thoha (1985) memberi batasan bahwa peranan adalah suatu rangkaian perilaku yang terwujud yang ditimbulkan karena jabatan tertentu. Analisis terhadap perilaku peranan dapat dilakukan melalui tiga pendekatan: (1) ketentuan peranan, (2) gambaran peranan, dan (3) harapan peranan.

Menurut Sinambela dkk. (2010) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: (1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; (6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, dkk, 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif karena bermaksud untuk mendeskripsikan keterangan tentang data yang didapat dari lapangan berupa data tertulis maupun lisan dari pihak-pihak yang diteliti. Peneliti melaksanakan penelitian di kantor pusat Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Utara di Jalan Majapahit No. 2 Medan dan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil jalan Iskandar Muda No. 270 Medan

Menurut Sugiyono (2015) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data melalui (a) Observasi, menurut Nasution dalam Sugiyono (2015) observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh oleh observasi. Data ini dikumpulkan dan sering dengan bantuan sebagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun yang sangat jauh dapat diobservasi dengan jelas; (b) Wawancara, Sugiyono (2015) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam; (c) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif Sugiyono (2015); dan (d) Triangulasi, diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dan sumber data yang telah ada.

Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain Bogdan dalam Sugiyono (2015). Miles dan Huberman, sebagaimana dikutip Sugiyono (2015), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun aktivitas dalam analisis data antara lain (a) Reduksi Data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah temuan; (b) Penyajian Data

bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flow chart, dan sejenisnya. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut; (c) Conclusion Drawing / Verification kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. Sistem pelayanan publik ini terdiri atas 4 (empat) faktor, yaitu: (1) Sistem, prosedur dan metode; yaitu dalam

pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan; (2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personel pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat; (3) Saranan dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik; (4) Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan dinas kependudukan dan catatan sipil telah diatur dalam Keputusan Walikota Medan No.03 Tahun 2009, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan yang merupakan unsur penunjang Pemerintah Kota Medan yang dipimpin oleh seorang kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah, yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Dalam melaksanakan tujuan sistem penyelenggara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, pihak-pihak penyelenggara pelayanan Dinas kependudukan dan catatan sipil dapat berpotensi akan terjadinya pelayanan yang tidak baik yang dapat berdampak pada kurang atau tidak berjalannya layanan yang diberikan pada masyarakat. Maka sejalan dengan hal tersebut, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik, menerangkan bahwa dalam hal masyarakat atau pihak terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap yang telah dilakukan oleh penyelenggara tentang standar pelayanan.

Fungsi Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana yang telah di atur dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 menerangkan bahwa Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara baik di pusat maupun di daerah termasuk BUMN (Badan Usaha Milik Negara), BUMD (Badan Usaha Milik Daerah), BHMN (Badan Hukum Milik Negara) serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Jika dikaitkan dengan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara masih merupakan salah satu ruang lingkup pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman tersebut.

Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara terhadap penyelenggara pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan bentuk pengawasan eksternal. Bentuk Pengawasan Eksternal ialah pengawasan yang dilaksanakan oleh unit pengawasan yang

terdapat diluar unit lembaga atau organisasi yang diawasinya. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada tanggal 19 April 2018 yaitu Bapak Abyadi Siregar S.Sos sebagai berikut: “Dalam melakukan pengawasan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, Ombudsman memiliki tahap-tahap yaitu menerima laporan dari masyarakat, melakukan pengawasan atas inisiatif sendiri, investigasi, klarifikasi, mediasi, rekomendasi, monitoring.”

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa yang menjadi tugas dilakukannya pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara yaitu sebagai berikut: (1) Laporan Masuk, laporan dalam hal ini ialah pengaduan dari masyarakat tentang adanya pelayanan yang buruk pada pelayanan publik. Laporan ini juga tahap pengaduan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Pengaduan dapat berupa laporan surat, melalui faximile, pengisian form pengaduan, via telepon, email dan sebagainya ataupun dengan cara mendatangi kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sebagai pelapor. Dalam pasal 24 ayat 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan serta dalam penyampaian laporan pelapor tidak dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apapun; (2) Tindak Lanjut Laporan Pertama, tindak lanjut laporan masuk akan diregistrasi selambat-lambatnya tiga hari kemudian Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara melakukan verifikasi laporan awal untuk menentukan laporan dapat diterima atau ditolak terdapat tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan yaitu: (a) Ombudsman melakukan pemeriksaan laporan, dalam pasal 25 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dijelaskan bahwa dalam hal pemeriksaan laporan jika terdapat kekurangan persyaratan, Ombudsman akan memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporannya dalam kurun waktu paling lambat 30 hari, jika lewat 30 hari pelapor dianggap mencabut laporannya. Pada tahap ini tidak sedikit pelapor yang lamban dalam melengkapi persyaratan laporannya hingga jangka waktu yang ditentukan telah habis; (b) Laporan lengkap. Pada pasal 26 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menerangkan jika laporan lengkap, Ombudsman segera memeriksa secara substansif;

(3) Tindak lanjut laporan, dalam hal ini berkaitan dengan Ombudsman berwenang melakukan melanjutkan pemeriksaan, maka Ombudsman akan melanjutkan ke tahap pemeriksaan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan upaya-upaya penanganan pengaduan berupa klarifikasi, investigasi, mediasi, hingga monitoring. Dengan upaya-upaya penanganan kasus yang dilakukan Ombudsman dapat selesai pada tahap klarifikasi dan ataupun mediasi, namun tidak semua kasus yang dapat diselesaikan dengan cara tersebut. Berikut upaya-upaya penanganan pengaduan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, hal ini diungkapkan oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada tanggal 19 April 2018 yaitu Bapak Abyadi Siregar S.Sos sebagai berikut: “Setelah laporan masyarakat diterima oleh Ombudsman dengan syarat yang lengkap, tahap selanjutnya melakukan klarifikasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota medan.”

Berdasarkan penjelasan yang dikatakan Bapak Abyadi Siregar S.Sos mengenai klarifikasi adalah sebagai berikut: (1) Klarifikasi, tahap tindak lanjut laporan pertama ialah berupa klarifikasi. Klarifikasi terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dilakukan agar adanya keseimbangan penjelasan pada kasus yang dilaporkan. Klarifikasi dilakukan dengan wawancara langsung dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sembari melakukan investigasi data atau biasa disebut investigasi di belakang meja. Klarifikasi tidak hanya dilakukan sekali dalam menangani kasus, tetapi klarifikasi dapat dilakukan juga setelah dilakukan investigasi awal, tetapi klarifikasi yang kedua dapat dilakukan hanya dengan melalui surat resmi. Dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman akan melakukan pemanggilan secara tertulis kepada terlapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk dimintai keterangan, selanjutnya Ombudsman akan meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor dan/atau melakukan pemeriksaan lapangan. Berkaitan dalam hal pemanggilan terhadap terlapor berpotensi tidak memenuhi panggilan Ombudsman yang telah melakukan pemanggilan tiga kali berturut-turut dengan alasan yang sah, maka sesuai pasal 31 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudman dapat meminta bantuan kepada Kepolisian setempat untuk menghadirkan terlapor secara paksa;

(2) Investigasi, merupakan tahap lanjutan dari klarifikasi jika memang di rasa perlu dilakukan. Dikatakan jika diperlukan karena dalam tahap klarifikasi, Ombudsman bisa saja sekaligus mengeluarkan surat rekomendasi untuk terlapor setelah berunding dengan pelapor, namun tidak semua kasus dapat dilakukan dengan cara tersebut karena ada beberapa persyaratan yang harus dipertimbangkan oleh Ombudsman. Investigasi dilakukan untuk menindaklanjuti laporan dan mencari data-data yang dibutuhkan dan juga mendalami kebenaran laporan yang disampaikan kepada Ombudsman. Investigasi dilakukan setelah diterbitkan surat pemberitahuan investigasi kepada terlapor, investigasi juga dapat dilakukan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pejabat atau instansi terlapor dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, ketertiban, 50 dan kesusilaan. Dalam melakukan pemeriksaan substantif Ombudsman dapat melihat dokumen asli dan meminta salinan dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan.

Setelah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara melakukan investigasi pada terlapor dan juga telah memperoleh data-data dan informasi dari pemeriksaan lapangan, maka Ombudsman akan melakukan telaah untuk mengetahui apakah data-data yang diperoleh telah lengkap atau kurang lengkap, jika data yang diperoleh dianggap masih kurang lengkap, maka Ombudsman akan kembali melakukan investigasi. Setelah diperoleh data-data dan informasi yang dibutuhkan dianggap telah terpenuhi, maka Ombudsman akan melakukan analisis peraturan perundang-undangan untuk mengetahui apakah memenuhi unsur-unsur maladministrasi atau tidak.

Jika laporan tidak memenuhi unsur-unsur maladministrasi maka akan dibuatkan kesimpulan kasus yang diberikan kepada pelapor yang berisi penolakan laporan. Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 36 ayat 1 menerangkan tentang alasan-alasan penolakan laporan yaitu: (a) Pelapor belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pihak yang

dilaporkan; (b) Substansi laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan; (c) Laporan tersebut dalam sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut; (d) Pelapor telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan; (e) Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman; (f) Substansi yang dilaporkan telah diselesaikan dengan cara mediasi dan konsiliasi Oleh Ombudsman berdasarkan kesepakatan para pihak; (g) Tidak ditemukan terjadinya maladministrasi. Penolakan sebagaimana yang telah dipaparkan akan diberitahukan secara tertulis kepada pelapor dan terlapor dalam waktu paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditandatangani oleh ketua Ombudsman.

Tetapi jika dalam hasil analisis Ombudsman menemukan adanya unsur-unsur maladministrasi, maka akan dilanjutkan pada pembahasan kasus yang lebih lanjut untuk menentukan apakah akan diselesaikan dengan cara mediasi atau dilanjutkan pada tahap selanjutnya (3) Rekomendasi Ombudsman dapat diartikan sebagai saran atau nasihat kepada pejabat publik dalam hal ini sebagai terlapor agar mematuhi hal-hal disimpulkan dalam rekomendasi tersebut. Apabila pihak pelapor dan terlapor tidak bersepakat untuk menyelesaikan kasus dengan cara mediasi, maka akan dilanjutkan pada tahap selanjutnya yaitu Ombudsman menerbitkan surat rekomendasi kepada instansi terkait ataupun atasan terlapor berdasarkan hasil investigasi dan temuan data-data ataupun informasi yang diperoleh. Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 37 ayat 2 menerangkan bahwa rekomendasi memuat sekurangnya: (a) Uraian tentang laporan yang disampaikan kepada Ombudsman; (b) Uraian tentang hasil pemeriksaan; (c) Bentuk maladministrasi yang terjadi; (d) Kesimpulan dan pendapat Ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan terlapor dan atasan terlapor.

Hal ini diungkapkan oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada tanggal 19 April 2018 yaitu Bapak Abyadi Siregar S.Sos sebagai berikut: "Tindak lanjut yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara ketika melakukan pengawasan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ialah memberikan rekomendasi berupa saran agar dapat memperbaiki pelayanan tersebut."

Dari pernyataan yang diberikan oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dapat disimpulkan bahwa hasil akhir yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ialah memberikan rekomendasi berupa saran kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan agar dapat memperbaiki pelayanan seperti sarana dan prasarana.

(4) Monitoring dilakukan untuk mengetahui apakah rekomendasi telah dijalankan atau tidak, jika rekomendasi tidak dijalankan atau terlapor tidak serius dalam menjalankan rekomendasi Ombudsman, maka dalam Pasal 38 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman akan menerbitkan 54 rekomendasi baru kepada dinas yang membawahi instansi terlapor dan/atau melakukan publikasi media terkait

pelanggaran maladministrasi yang dilakukan dan juga menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden. Dilanjutkan dalam Pasal 39 dan Pasal 44 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Jika dalam hal ini terlapor dan atasan terlapor melanggar ketentuan sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya maka akan dikenai sanksi administratif sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, serta jika ada orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan akan dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun penjara atau denda paling banyak Rp.1000.000.000,00 (satu milyar rupiah).

Berdasarkan peraturan perundang-undangan tentang Ombudsman Republik Indonesia serta wawancara yang dilakukan dengan bapak Abyadi Siregar S.Sos, selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sebagai berikut: "Dalam melakukan penanganan, terutama pengawasan pada discapil, Ombudsman lebih mengedepankan persuasif, meski mempunyai kewenangan-kewenangan konstitusional. Tapi kalau bisa dilakukan secara persuasif akan sangat lebih baik. Ombudsman hanya lembaga negara yang berusaha membangun moralitas bangsa penyelenggara pelayanan publik. jadi tidak ada daya paksa hukum terhadap terlapor ataupun instansi terlapor."

Dari pernyataan yang diberikan oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dapat disimpulkan bahwa rekomendasi hanya berupa saran atau nasihat yang diberikan kepada instansi terlapor maupun dinas kependudukan dan catatan sipil Medan, karena rekomendasi sifatnya hanyalah sebatas membangun moralitas bangsa dan tidak ada daya paksa hukum terhadap terlapor ataupun instansi terlapor sehingga rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman lambat atau bahkan tidak dijalankan oleh terlapor. Dalam Pasal 38 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia memang telah dijelaskan bahwa jika terlapor atau instansi terlapor tidak melaksanakan rekomendasi maka Ombudsman dapat menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden, namun hal tersebut dianggap tidak maksimal dan terkesan lamban memberikan pengaruh fungsi pengawasan.

Pelaksanaan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri terhadap Dugaan Pelayanan Yang Kurang Baik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Bentuk pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 ialah melakukan investigasi atas prakarsa sendiri. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dapat melakukan investigasi melalui proses pemantauan, dan penelitian baik di belakang meja maupun turun langsung ke lapangan. Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pengawas pelayanan publik yang *independent* dan mempunyai hak imunitas dimana hal tersebut mendukung Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara untuk melakukan investigasi atas prakarsa Ombudsman itu sendiri pada pelayanan publik, khususnya di bidang pelayanan administratif yang berdasarkan temuan awal pada pemberitaan media massa, masyarakat dalam hal ini tanpa adanya pelapor tetapi terdapat permasalahan pelayanan publik dalam masyarakat, maupun temuan yang berasal dari pengamatan Ombudsman sendiri.

Dalam melakukan pengawasan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Ombudsman menemukan bentuk-bentuk perbuatan yang termasuk dalam praktik pelayanan kurang baik yang tidak berdasarkan pada sistem pelayanan publik, seperti: (1) Sistem prosedur dan metode; yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan; (2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personel pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat; (3) Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Hal ini diungkapkan oleh Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada tanggal 19 April 2018 yaitu Bapak Edward Silaban sebagai berikut: "Kami turun ke lapangan berdasarkan laporan masyarakat maupun hasil investigasi atas prakarsa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sendiri mengenai pemungutan biaya, kemudian sarana prasarana yang tidak memadai, bahkan dalam pengurusan administrasi penyelesaiannya sangat lama".

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara menemukan beberapa bentuk tindakan pelayanan kurang baik seperti : (1) Permintaan imbalan uang atau pungutan banyak ditemukan dalam bentuk pembiayaan pengurusan administrasi yang berlebih dari apa yang telah ditentukan atau bahkan pembiayaan yang seharusnya gratis tetapi malah diadakan permintaan imbalan; (2) Sarana dan prasarana merupakan indikator penting dalam penyelenggara pelayanan publik. Seperti yang di laporkan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Sumatera Utara, Ketika Ombudsman melakukan investigasi, Ombudsman menemukan sarana dan prasarana yang tidak memadai, seperti kurangnya alat pendingin ruangan, tidak menghidupkan pengeras suara sehingga pada saat urutan panggilan tidak terdengar, tempat parkir yang tidak memadai; (3) Penundaan berlarut-larut, dimana petugas yang sering mengulur waktu atau menunda penyelesaian urusan administrasi atau kebutuhan masyarakat dengan alasan yang tidak jelas. Padahal waktu penyelesaian telah ditentukan dan hal ini membuat pelayanan menjadi tidak pasti.

Dalam contoh kasus masyarakat pada saat mengantri, masyarakat yang sebagian tidak mendapatkan tempat duduk, harus duduk di bawah dan minimnya ruangan pendingin. Menurut Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program pada tanggal 24 Juli 2018 menjelaskan: "Di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil hampir setiap harinya terdapat 1000 masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan, dan kami selaku pegawai terus berusaha melayani masyarakat agar tidak terjadi penumpukan didalam ruangan saat mengantri".

Dari hasil wawancara diatas diketahui dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setiap harinya ada 1000 masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Hal tersebut yang membuat masyarakat mengantri panjang. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setiap tahunnya mencicil pembelian sarana dan prasarana seperti bangku, ruang pendingin dan lain sebagainya, karena anggaran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terbatas pada Tahun 2014 Rp. 10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) termasuk dari dana bantuan. Anggaran tersebut hanya digunakan untuk belanja rutin dan urgent saja. Akan tetapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

Menurut data yang diperoleh dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, pada tahun 2014 hingga 2017 instansi pada pelayanan publik dalam

bidang Administrasi Kependudukan dalam hal ini di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan terdapat 49 laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mengenai pelayanan yang buruk, hal tersebut menandakan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan salah satu instansi yang rawan terjadinya praktik pelayanan yang kurang baik setelah BUMN atau BUMD.

SIMPULAN

Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dilakukan dalam bentuk pengawasan eksternal. Dalam pengawasan penanganan laporan masyarakat terhadap dugaan pelayanan yang tidak baik di bidang administrasi kependudukan sudah efektif, dengan beberapa upaya-upaya penanganan laporan seperti: (1) Klarifikasi yaitu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara melakukan pengawasan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan tahap klarifikasi. Klarifikasi dilakukan dengan wawancara langsung dengan dinas kependudukan dan catatan sipil sembari melakukan investigasi data atau biasadisebut investigasi di belakang meja; (2) Investigasi yaitu tahapan investigasi merupakan tahap lanjutan dalam pengawasan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Investigasi dilakukan untuk menindaklanjuti laporan dan mencari data-data yang dibutuhkan dan juga mendalami kebenaran laporan yang disampaikan kepada Ombudsman sebelum Ombudsman ke tahap rekomendasi; (3) Rekomendasi tahap akhir dari pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara untuk dinas kependudukan dan catatan Sipil. Rekomendasi yang diterima dari dinas kependudukan dan catatan sipil hanya berupa saran. Pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara terdapat beberapa hambatan dalam melaksanakan tugasnya. (4) Monitoring dilakukan untuk mengetahui apakah rekomendasi telah dijalankan atau tidak, jika rekomendasi tidak dijalankan atau terlapor tidak serius dalam menjalankan rekomendasi Ombudsman

DAFTAR PUSTAKA

Analisadaily.com

- Angkat, K.M., Abdul K., Isnaini, (2016), Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal: Public Administration Journal*, 7 (1): 33-48
- Chair, A., & Kariono, (2011), Profesionalisme Aparatur Birokrasi (Studi pada Dinas Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu), *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal: Public Administration Journal*, 1 (1): 1-6
- Donnelly, dkk. 1996. *Manajemen*. Edisi Sembilan. Jilid 1. Terj. Zuhad Ichyudin. Jakarta: Erlangga.
- Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara
- Puruhito, Ghozali, 2014, "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Publik", Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro.
- Sarwoto, 1991. *Dasar-Dasar Organisasi Manajemen*. Jakarta: Ghalia.
- Sinambela, Lijan Poltak., Rochadi, Sigit., Ghazali, Rusman., Muksin, Akhmad., Setiabudi, Didit., Bima, Djohan., dan Syaifudin. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sirait, R.S.M.P., (2011), Analisis Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Penerbitan Akta Kelahiran (Studi Pada Dinas Kependudukan Kota Medan), *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal: Public Administration Journal*, 1 (2): 232-249
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.