



## **Public Service Oversight through Self-Initiated Investigations by the Ombudsman Representative of West Sumatra Province during the 2015-2019 Period**

**Yosmar Rezkiarsih, Hendra Suherman, Wahyuni Ramadhani**

Email: [yosmarrezkiarsih@gmail.com](mailto:yosmarrezkiarsih@gmail.com)

Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Bung Hatta

### **ABSTRACT**

The Ombudsman, as a state institution overseeing public services, implements its supervisory duties by adhering to the active system principle, being proactive in finding evidence, and having the initiative rights, all based on the public interest and the effort to prevent more severe deviations. This principle is stated in Article 7 letter d of Law No. 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI), which mentions that the Ombudsman is tasked with investigating, on its own initiative, allegations of maladministration in public service delivery. Based on this, the research questions formulated are: 1) How is the implementation of public service oversight through self-initiated investigations by the West Sumatra Provincial Representative of ORI? 2) What is the impact of public service improvement through the implementation of public service oversight via self-initiated investigations by the West Sumatra Provincial Representative of ORI? The research approach is juridical-sociological (socio-approach), examining applicable laws and connecting them with on-the-ground facts or the facts related to the formulated problems. Based on the research findings, it can be concluded that the Ombudsman RI West Sumatra Representative has carried out self-initiated investigative duties in accordance with Article 7 letter d of Law No. 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia. The number of self-initiated investigations conducted by the West Sumatra Provincial Representative of ORI has varied each year. From 2012 to 2018, 484 self-initiated investigations were conducted, with 31 investigations carried out in 2018. To enhance the accountability of self-initiated investigations and make them more effective and efficient, the Indonesian Ombudsman implemented Regulation No. 38 of 2019 concerning the Procedures for Self-Initiated Investigations. The self-initiated investigations conducted by the Ombudsman RI West Sumatra Representative have led to improvements in public services within the reported institutions. These improvements include service procedure enhancements, system restructuring, and the return of illegal fees.

**Keywords: ORI, Investigation, Self-Initiated, Public Service**

### **PENDAHULUAN**

Reformasi mengamanatkan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat, yang harus didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan, dan memastikan kepastian hukum bagi seluruh warga negara, sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebelum reformasi, penyelenggaraan negara dan layanan publik banyak dipengaruhi oleh praktik maladministrasi, seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme. Oleh karena itu, reformasi birokrasi menjadi suatu keharusan untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, jujur, bersih, terbuka, dan bebas dari praktik-praktik tersebut.

Reformasi birokrasi pada dasarnya merupakan upaya untuk melakukan perubahan mendasar dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, terutama yang berkaitan dengan kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumber daya manusia aparatur. Berbagai permasalahan yang menghambat kelancaran sistem pemerintahan harus ditata ulang dan diperbaharui. Tujuan utama dari reformasi birokrasi adalah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Seiring dengan semangat reformasi, pemerintah melakukan perubahan signifikan dalam sistem pemerintahan negara, salah satunya dengan membentuk lembaga-lembaga baru, seperti Ombudsman Republik Indonesia (ORI), yang secara normatif diatur dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008.

Undang-undang tersebut, khususnya Pasal 1, menyebutkan bahwa ORI adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan layanan publik, baik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan maupun oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), badan hukum milik negara, dan pihak swasta yang diberikan tugas untuk menyelenggarakan layanan publik tertentu. Sebagai lembaga pengawas eksternal, Ombudsman memiliki independensi dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, tanpa campur tangan dari kekuasaan lain, sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008. Ombudsman beroperasi dengan asas kepatuhan, keadilan, non-diskriminasi, akuntabilitas, keterbukaan, dan kerahasiaan.

Martin Oesting membagi independensi Ombudsman menjadi tiga aspek: independensi institusional, fungsional, dan personal. Independensi institusional berarti Ombudsman bukan bagian dari instansi publik manapun dan memiliki kedudukan tinggi dalam sistem pemerintahan. Independensi fungsional menunjukkan bahwa Ombudsman tidak dapat diintervensi atau dikendalikan oleh kekuasaan apapun, sehingga Ombudsman harus diberikan wewenang yang luas dan prosedur yang fleksibel. Sementara itu, independensi personal mengharuskan pegawai Ombudsman terpilih melalui seleksi yang ketat dan akuntabel, sehingga mereka dapat bekerja dengan baik dan terhindar dari pengaruh-pengaruh negatif seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman memiliki sejumlah kewenangan yang diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, antara lain menerima laporan dugaan maladministrasi, melakukan pemeriksaan substansi laporan, menindaklanjuti laporan, serta melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Selain itu, Ombudsman juga berwenang melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga kemasyarakatan, membangun jaringan kerja, serta melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam layanan publik. Pasal 8 ayat (1) Undang-undang tersebut memberikan kewenangan lebih lanjut, seperti meminta keterangan, memeriksa dokumen, melakukan pemanggilan terhadap pihak terkait, serta menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi.

Berdasarkan ketentuan di atas, jelas bahwa tugas utama ORI adalah menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik. Selain itu, Ombudsman juga memiliki tugas yang berkaitan dengan koordinasi, kerja sama, pengembangan jaringan, dan pencegahan maladministrasi dalam layanan publik. Hal ini sesuai dengan definisi layanan publik yang tercantum dalam Pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Salah satu ciri khas dari ORI adalah sifat aktif Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan layanan publik. Ombudsman tidak hanya menunggu laporan dari masyarakat mengenai dugaan maladministrasi, tetapi juga secara proaktif merespon dan menindaklanjuti keluhan-keluhan yang terkait dengan layanan publik. Hal ini tercermin

dalam Pasal 7 huruf (d) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, yang menyatakan bahwa Ombudsman bertugas melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan demikian, Ombudsman memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas layanan publik dan memastikan bahwa pemerintah dan penyelenggara layanan publik lainnya bekerja sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis-sosiologis (socio-approach), yaitu pendekatan yang menghubungkan peraturan perundang-undangan yang ada dengan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan atau dengan kenyataan yang berkaitan dengan masalah yang dirumuskan dalam penelitian. Pendekatan ini membantu dalam memahami permasalahan dengan menelaah norma hukum yang berlaku serta mengaitkannya dengan praktik di lapangan yang terjadi dalam pengawasan layanan publik oleh ORI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor ORI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, yang menjadi tempat pengumpulan data utama terkait pengawasan layanan publik melalui investigasi atas prakarsa sendiri. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara bebas terpimpin dengan informan yang terkait dengan topik penelitian, yaitu efektivitas pengawasan layanan publik oleh ORI. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari studi pustaka, termasuk dokumentasi dan laporan yang sudah ada di ORI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, seperti dokumen resmi dan hasil investigasi sebelumnya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup studi dokumen dan wawancara terpimpin. Studi dokumen dilakukan dengan mempelajari literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, sementara wawancara terpimpin dilakukan dengan menyusun pertanyaan yang sudah dipersiapkan untuk memastikan bahwa wawancara tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Setelah data terkumpul, data tersebut dianalisis menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana data yang diperoleh dari transkrip wawancara dan catatan lapangan dikelompokkan dan dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan yang relevan dengan tujuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengawasan Layanan Publik Melalui Investigasi Atas Prakarsa Sendiri

Dalam melakukan pengawasan layanan publik di daerah Pasal 43 ayat (1) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang ORI juga menjelaskan bahwa apabila dipandang perlu, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota. Secara kelembagaan, perwakilan Ombudsman di daerah mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman yang berkedudukan di Ibukota Negara Republik Indonesia. Demikian juga dalam menjalankan fungsi, tugas, dan wewenangnya memiliki fungsi yang sama (*mutatis mutandis*) dengan ORI.

Dalam menjalankan tugas menerima laporan/pengaduan masyarakat, khususnya di Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, sejak dibentuk pada tanggal 8 Oktober 2012, data laporan masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat terus meningkat, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1. Jumlah Laporan Masyarakat  
Tahun 2015-2019**

No	Tahun	Subtansi Laporan	Jumlah
1	2015	Kepegawaian, pendidikan, pertanahan, infrastruktur/perhubungan, dan kesehatan.	271
2.	2016	Kepegawaian, pendidikan, pertanahan, infrastruktur/perhubungan, dan kesehatan.	350
3	2017	Kepegawaian, pendidikan, pertanahan, infrastruktur/perhubungan, dan kesehatan.	351
4	2018	Kepegawaian, pendidikan, pertanahan, infrastruktur/perhubungan, dan kesehatan.	364
5	2019	Kepegawaian, pendidikan, pertanahan, infrastruktur/perhubungan, dan kesehatan.	367
Jumlah			1727

Sumber : Diolah dari laporan tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat

Dari data tersebut menunjukkan bahwa, dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat telah menerima laporan/pengaduan masyarakat sebanyak 1727 laporan, peningkatan signifikan terjadi dari tahun 2015 ke tahun 2016, dari 271 laporan/pengaduan pada tahun 2015, naik menjadi 350 laporan/pengaduan pada tahun 2016. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin mengetahui hak-haknya selaku pengguna layanan publik, sehingga berani menyampaikan pengaduan, dan layanan Ombudsman semakin dikenal oleh masyarakat.

Dalam mengawasi penyelenggaraan layanan publik, Ombudsman juga menganut prinsip stelsel aktif, prinsip ini tertuang dalam ketentuan Pasal 7 huruf d Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang ORI yang menjelaskan bahwa Ombudsman bertugas melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi penyelenggaraan layanan publik.<sup>1</sup> Ketentuan ini memberikan keleluasaan kepada Ombudsman untuk melakukan inisiatif investigasi dalam melaksanakan tugas pengawasan layanan publik tanpa dilaporkan oleh masyarakat terlebih dahulu, investigasi atas prakarsa sendiri ini oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini :

**Tabel 1. umlah Investigasi Atas Prakarsa Sendiri oleh Ombudsman RI  
Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2015-2019**

No	Tahun	Jumlah
1	2015	122
2	2016	128
3	2017	126
4	2018	31
5	2019	19
Total		484

Sumber : Diolah dari laporan tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat

<sup>1</sup> Alamsyah Saragih, 2018, *Ombudsman dan Pengawasan Layanan Publik*, diadakan oleh ORI tanggal 18 Desember 2018. Jakarta, hlm 8

Dari data di atas menunjukkan bahwa, jumlah pelaksanaan investigasi atas prakarsa sendiri oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat jumlahnya bervariasi setiap tahun, secara keseluruhan ada 484 investigasi atas prakarsa sendiri yang dilakukan, tahun 2019 terjadi penurunan yang signifikan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat hanya melakukan 19 investigasi atas prakarsa sendiri.

Berkaitan dengan kriteria investigasi atas perkara sendiri, terkait dugaan maladministrasi bersumber dari peristiwa yang berpotensi atau mengandung unsur atau dapat merugikan kepentingan publik secara luas, tidak ada pihak yang melaporkan ke Ombudsman atas dugaan maladministrasi pada peristiwa tersebut dan belum ada instansi yang relevan yang berupaya melakukan penyelesaian terhadap potensi maladministrasi tersebut.

### **Dampak Perbaikan Layanan Publik atas Pelaksanaan Investigasi atas Prakarsa Sendiri**

Salah satu cara mengukur keberhasilan sebuah organisasi adalah mengukur dampak atau *out put* yang dihasilkan organisasi tersebut. Organisasi yang berhasil mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya disebut dengan organisasi yang efektif. Efektivitas mengandung arti pengaruh, efek dan keberhasilan atau kemandirian/kemujaraban, membicarakan keefektifan hukum tentu tidak terlepas dari penganalisisan terhadap karakteristik dua variabel terkait yaitu: karakteristik/dimensi dari obyek sasaran yang dipergunakan.<sup>2</sup>

Melihat keberhasilan pelaksanaan pengawasan layanan publik oleh Ombudsman, khususnya dalam pelaksanaan tugas investigasi atas prakarsa sendiri maka yang perlu dilihat adalah dampak atau pengaruh apa yang dapat dilakukan oleh Ombudsman terhadap perbaikan layanan publik. Sebagai mana sifat dasar lembaga Ombudsman, lembaga pemberi pengaruh "*Magistrature of Influence*" bukan "*Magistrature of Sanction*" lembaga pemberi sanksi. Lembaga non litigasi bukan litigasi. Eksistensinya sangat tergantung pada kemampuannya memberikan pengaruh secara persuasi, bobot penyelesaian keluhan masyarakat, dan dampak yang dapat dihasilkan.

Di antara investigasi atas prakarsa sendiri yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat adalah dugaan maladministrasi penundaan berlarut dalam penyediaan layanan penerangan lampu Jalan By Pass oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Padang dan Balai Jalan II Sumatera Barat.<sup>3</sup> Terjadinya permasalahan tidak memberikan layanan Penerangan Jalan Umum (PJU) pada Jalan By Pass Kota Padang oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Padang dan Balai Jalan II Sumatera Barat, dikarenakan belum diserahkan aset hibah Barang Milik Negara (BMN) berupa *Road Lighting Double Arm Type Sodium 250 Watt* sebanyak 631 unit dengan nilai Rp. 6.228.922.810,-.

Permasalahan tersebut telah diselesaikan pada tanggal 20 November 2017 dalam surat pernyataan kesediaan menerima hibah BMN Nomor: 020/16.14.2/SET-DPUPR/2017 dan pembayaran tunggakan listrik dan biaya penyambungan baru sesuai dari penjelasan Manager Area Padang PT.PLN Wilayah Sumatera Barat. Selanjutnya terkait pengelolaan Penerangan Jalan Umum By Pass Padang menjadi kewenangan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Padang.

Merespon keberhasilan investigasi atas prakarsa sendiri yang dilakukan oleh Ombudsman, menyaksikan lampu jalan yang telah menyala, masyarakat atas nama Ikhwan Wahyudi melalui akun facebooknya Ikhwan mengatakan :

"Alhamdulillah lampu penerangan jalan umum di jalan bypass Padang yang tidak berfungsi sekitar setahun terakhir sudah hidup kembali dan siang hari pula malah. Walaupun

<sup>2</sup> Barda Nawawi Arief, 2013, *Kapita Selekta Hukum Pidana*, Citra Aditya Bandung, hlm 67

<sup>3</sup> Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, *Laporan Tahunan 2018*, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, Padang, 2018, hlm 8



hanya satu tiang setidaknya sudah ada kemajuan. Terima kasih Pak Plt. Kepala Ombudsman Sumbar Adel Wahidi Malin Parmato, Dinas PU Padang, Balai Jalan, PLN. Setidaknya uang warga yg dipotong lewat pembayaran rekening listrik setiap bulan sudah tepat sasaran.

#### Gambar 1

Ungkapan terima kasih dari masyarakat atas nama Ikhwan Wahyudi yang di sampaikan melalui akun media sosial.



Dalam bidang layanan pendidikan, investigasi atas atas prakarsa sendiri juga dilakukan terkait dengan dugaan permintaan uang dalam proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) oleh Kepala Sekolah dan Komite Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Kota Padang Panjang. Berdasarkan hasil pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, berupa permintaan klarifikasi kepada Kepala SMAN 1 Sumatera Barat, dan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat, ditemukan maladministrasi berupa permintaan uang oleh Kepala SMAN 1 Sumatera Barat terkait pendaftaran seleksi akademik dalam proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun Pelajaran 2018/2019.

Pasal 52 huruf h Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan yang pada inrtinya menyatakan bahwa pendanaan pendidikan tidak boleh dikaitkan dengan persyaratan akademik untuk penerimaan peserta didik, penilaian hasil belajar peserta didik, dan/atau kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan. Atas tindaklanjut pemeriksaan, Kepala SMAN 1 Sumatera Barat kemudian mengembalikan biaya seleksi akademik yang dipungut kepada orangtua siswa.

Terkait layanan pendidikan lainnya, investigasi atas prakarsa sendiri juga dilakukan mengenai dugaan permintaan uang oleh Kepala SMAN 15 Padang berupa Sumbangan Peserta Didik yang ditetapkan sebesar Rp. 150.000/siswa. Berdasarkan hasil pemeriksaan, ORI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat menyimpulkan bahwa ditemukan maladministrasi berupa permintaan uang oleh Kepala SMAN 15 Padang berupa Sumbangan Peserta Didik yang ditetapkan sebesar Rp.150.000/siswa.

ORI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat menyimpulkan bahwa Terlapor perlu melakukan tindakan korektif sebagai berikut:

- a. Membuat surat pernyataan kesediaan menyumbang yang akan dibagikan kepada orangtua/wali murid dengan tidak mencantumkan nominal dan jangka waktu pembayaran sumbangan. Pihak Sekolah dan Pengurus Komite dapat kembali melakukan rapat bersama orangtua/wali murid untuk menyosialisasikan hal ini.
- b. Kepala SMAN 15 Padang membuat Rekap RKAS tahunan yang dirincikan tiap semesternya. RekapKAS harus dilengkapi rencana penggunaan dana secara rinci, yang dibuat tahunan dan triwulan untuk setiap sumber dana yang diterima sekolah. Sehubungan

dengan hal ini, SMAN 15 Padang telah membuat RKAS, namun masih perlu ditambahkan sumber pendanaan yang akan digunakan untuk per satu kegiatan.

- c. Dalam rangka menjamin transparansi penggunaan dana BOS, hendaknya sekolah mempublikasikan dokumen realisasi penggunaan dana untuk tiap sumber dana dan rekapitulasi realisasi penggunaan dana yang dilaksanakan melalui pemasangan pada papan informasi sekolah atau tempat lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat.

Sesuai dengan Pasal 13 Permendikbud Nomor 75 Tahun 2016 tentang Komite Sekolah, maka Pengurus Komite SMAN 15 Padang wajib menyampaikan laporan kegiatan komite dan hasil perolehan penggalangan dana dan sumber daya pendidikan lainnya dari masyarakat kepada orangtua/wali peserta didik, masyarakat, dan kepala sekolah melalui pertemuan berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester.

Selain itu, dalam hal permasalahan travel umrah, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat juga menemukan adanya permasalahan layanan mengenai tidak kompeten dan pengabaian kewajiban hukum oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat dalam menjalankan fungsi pengawasannya terhadap Biro Perjalanan Wisata (BPW) yang mempunyai kegiatan usaha sebagai Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

Temuan tersebut terungkap dalam investigasi atas prakarsa sendiri mengenai permasalahan penelantaran jamaah umrah oleh PT. Bumi Minang Pertiwi Travel (PT. BMP), ratusan peserta umrah asal Provinsi Sumatera Barat yang akan diberangkatkan ke Tanah Suci terlantar di Kuala Lumpur, Malaysia dan batal berangkat karena tidak mendapatkan tiket menuju Tanah Suci dari biro perjalanan umrah PT. BMP. Menurut keterangan mitra PT. BMP, penyebab gagalnya jamaah umrah berangkat ke Tanah Suci dikarenakan tiket belum dikirimkan oleh PT. BMP.

Ombudsman menyatakan, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat tidak menjalankan tugas pengawasan terhadap Biro Perjalanan Wisata yang menjalankan kegiatan usaha sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), sehingga dengan tidak adanya pengawasan tersebut, timbul permasalahan penelantaran jamaah oleh PT. BMP Travel, yang seharusnya permasalahan ini dapat dihindari, jika Pihak Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat melakukan pengawasan secara terprogram dan berkala.

Oleh karena itu, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat menemukan maladministrasi berupa tidak kompeten dan pengabaian kewajiban hukum oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat dalam melakukan pengawasan terhadap layanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah oleh PT. Bumi Minang Pertiwi (BMP) Travel. Namun, maladministrasi tersebut telah diselesaikan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, dengan telah ditindaklanjutnya permasalahan berupa pengawasan kepada PT. BMP Travel pasca terjadinya penelantaran jamaah oleh PT. BMP Travel. Atas tindak lanjut yang dilakukan, telah terbit Surat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, Nomor: B-17125/DJ/Dt.II.IV.3/4/2018, tertanggal 17 April 2018, tentang penghentian pendaftaran jamaah umrah PT. BMP Travel.

Kepala Keasisten Pemeriksaan Laporan Rendra Catur Putra mengatakan, penyelesaian permasalahan travel Umrah PT. BMP oleh Ombudsman telah memberikan dampak dan pengaruh yang besar pada penataan PPIU khususnya di Sumatera Barat.

“Kasus itu mendapatkan atensi publik, diliput oleh TV Berita Nasional, Ombudsman telah memberikan perhatian yang besar perhatian terhadap itu. Hasil nya, semua menjadi sangat berhati- berhati, Kemenag menjadi sangat waspada terhadap kemunculan perusahaan travel umrah yang ternyata tidak berizin, atau berizin tapi bermasalah dalam pengelolaan atau layanan pada jamaah”

Berberapa kasus di atas, memperlihatkan bahwa pelaksanaan pengawasan layanan publik melalui investigasi atas prakarsa sendiri yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah memberikan dampak terhadap perbaikan layanan publik oleh di instansi Terlapor. Perbaikan dimaksud, ada yang berupa perbaikan prosedur layanan, penataan sistem, hingga pengembalian uang pungutan yang tidak ada dasar hukumnya. Substansi layanan yang di investigasi atas prakarsa sendiri selama tahun 2018, dapat di lihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3  
Subtansi Layanan Yang Diinvestigasi Atas prakarsa Sendiri

No	Subtansi	Jumlah
1	Perhubungan/infrastruktur	10
2	Pendidikan	9
3	Agraria/pertanian	4
4	Kepolisian	1
5	SDA dan Energi	2
6	Agama	1
7	Adminduk	2
8	Informasi publik	2
	Total	31

Sumber : Diolah dari laporan tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat

Data di atas menunjukkan bahwa, permasalahan layanan perhubungan/ infrastruktur lebih mendapatkan perhatian dari Ombudsman melalui investigasi atas prakarsa sendiri dengan jumlah 7, selanjutnya permasalahan layanan pendidikan, diikuti permasalahan layanan pertahanan sebanyak 3. Kepala Keasisten Bidang Pencegahan Melisa Fitri Harahap mengatakan bahwa :

Secara peringkat, jumlah inventigasi atas prakarsa sendiri jumlah sama dengan masyarakat yang datang langsung melapor ke Ombudsman, tiga besar permasalahan layanan yang sering dilaporkan masyarakat adalah layanan pendidikan, perhubungan/infrastruktur dan kepolisian. Ini menandakan permasalahan layanan publik baik yang dilaporkan atau tidak yang tidak dilaporkan secara subtansi sama saja, yakni pendidikan, perhubungan/infrastruktur dan kepolisian dan kepegawaian.

Hasil wawancara tersebut menggambarkan bahwa pelaksanaan pengawasan layanan publik melalui investigasi atas prakarsa sendiri yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah memberikan dampak terhadap perbaikan layanan publik.

## KESIMPULAN

Dalam melakukan pengawasan layanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah melaksanakan tugas inisiatif investigasi atas prakarsa sendiri sesuai dengan Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang ORI, yang menyatakan bahwa Ombudsman bertugas melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Jumlah pelaksanaan investigasi atas prakarsa sendiri oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat bervariasi setiap tahunnya, dengan total 484 investigasi yang dilakukan, namun pada tahun 2018 terjadi penurunan



signifikan, hanya tercatat 31 investigasi. Untuk meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan investigasi, Ombudsman Republik Indonesia telah mengeluarkan Peraturan ORI Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi Sendiri, yang bertujuan agar investigasi lebih efektif dan efisien. Pelaksanaan pengawasan layanan publik melalui investigasi atas prakarsa sendiri oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah memberikan dampak positif terhadap perbaikan layanan publik, termasuk perbaikan prosedur layanan, penataan sistem, dan pengembalian uang pungutan yang tidak sah. Untuk itu, disarankan agar Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat menjaga konsistensi dan meningkatkan jumlah pelaksanaan investigasi atas prakarsa sendiri setiap tahunnya, mengingat adanya penurunan signifikan pada tahun 2018, yang hanya mencatatkan 31 investigasi atas prakarsa sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antonius Sujata, 2006, *Peranan Ombudsman dalam Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi serta Pelaksanaan Pemerintahan yang Baik*, Komisi Ombudsman Indonesia, Jakarta.
- Alamsyah Saragih, 2017, *Pengaturan Inisiatif Investigasi*, Ombudsman, ORI, Jakarta.
- , 2019, *Ombudsman dan Pengawasan Layanan Publik*, ORI, Jakarta
- Barda Nawawi Arief, 201, *Kapita Selekta Hukum Pidana*, Citra Aditya, Bandung.
- Hendra Nurtjahjo, 2013, *Memahami Maladministrasi*, ORI, Cetakan Pertama, Jakarta.
- Hans Kalsen, 2006, *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*, Nusa Media, Bandung.
- Salim, H.S dan Erlis Septiana Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi, Edisi Pertama*, Rajawali Press, Jakarta.
- Sudarman Damin, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung.
- Soerjono Soekanto, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.
- Tim Penyusun Buku ORI, 2009, *Ombudsprudence*, ORI, Jakarta.
- Titik Triwulan T dan H. Ismu Gunadi Widodo, 2011, *Hukum Tata Usaha Negara dan Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara Indonesia*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang ORI
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Tata cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri