

Sosialisasi Ombudsman di Desa Sukasenang Bayongbong Garut

Ikeu Kania¹, Miman Nurdiaman², Aceng Ulumudin³

¹ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Garut
ikeukania@fisip.uniga.ac.id

² Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Garut
mnurdiaman@fisip.uniga.ac.id

³ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Garut
aceng.u@fisip.uniga.ac.id

Kata Kunci:

1. Pelayanan Publik
2. Ombudsman
3. Sosialisasi
4. Maladministrasi

Abstrak:

Di era zaman yang sangat maju ini kebutuhan administrasi sangat tinggi dan cepat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan publik sangat jelas dibutuhkan oleh masyarakat tetapi tidak jarang para pelayan publik sering memanfaatkan situasi ini dengan Maladministrasi, sehingga dalam kondisi tersebut sangat berbahaya dalam pelayanan publik bila tidak di tindak secara cepat begitu pula kekhawatiran tim FISIP UNIGA kepada pelayanan publik Kecamatan Bayongbong Garut dimana FISIP UNIGA melakukan sosialisasi Ombudsman untuk membantu masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik. dengan menggunakan metode tanya jawab, ceramah dan diskusi diharapkan mampu mempermudah pelayanan publik yang lebih baik.

Pendahuluan

Di zaman yang semakin cepat dalam memenuhi kebutuhan hidup, membuat para produsen berlari dengan waktu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik sandang atau pangan. Disamping kebutuhan pokok yang mendasar terdapat kebutuhan yang sangat penting yaitu kebutuhan pelayanan administrasi masyarakat akan kebutuhan keperluan dalam memenuhi kebutuhan administrasi.

Kebutuhan administrasi ini akibat dari adanya suatu Negara dan organisasi yang mengatur masyarakat itu sendiri agar tercipta ketertiban dalam urusan menyangkut kebutuhan dasar dan orang banyak. Pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan ketertiban, keteraturan dan kepastian hukum akan menjamin yang akan di terima sebagai warga Negara tentunya hak dan kewajiban.

Salah satu contoh dalam pengaturan masyarakat dalam Negara yaitu setiap warga Negara wajib mempunyai kartu tanda penduduk (KTP) di dalam KTP ini terdapat no induk KTP sebagai no identitas warga Negara, KTP ini sangat penting dikarenakan setiap masyarakat akan membutuhkan KTP dalam segala urusan terutama dalam menyangkut dalam pengurusan surat – surat lain yang menunjang dalam kehidupan. KTP dikeluarkan oleh instansi pemerintah dan hanya pemerintah saja organisasi yang berhak mengeluarkan KTP. Tentunya masyarakat membutuhkan pelayanan public yang baik dalam pengurusan berbagai administrasi yang diakibatkan terbentuknya Negara dalam mengatur kehidupan bernegara tentunya hal ini membuat Negara harus memberikan pelayanan yang baik dalam semua bidang yang menyangkut kebutuhan masyarakat terutama berhubungan yang di keluarkan oleh pemerintah.

Pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur merupakan tolak ukur dari Standar Pelayanan. Undang-Undang Pelayanan Publik dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Sehingga diharapkan dapat menghindari dari maladministrasi di sektor pelayanan publik, diantaranya, dapat dilakukan dengan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, yang menjunjung transparansi dan akuntabilitas, standarisasi pelayanan, bersikap akomodatif, ramah, senyum dan simpatik, mempunyai prosedur yang baku namun praktis, konsisten terhadap peraturan yang ditetapkan dan memiliki kepastian di segi tarif biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian, bebas dari praktik pungutan liar (pungli), dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Kemudian harus berjalannya secara sungguh-sungguh fungsi pengawasan internal di sektor pelayanan perlu ditingkatkan dengan melakukan kerjasama dengan lembaga lainnya. Bahkan dengan inovasi-inovasi yang dibuat seperti melalui online tentunya adalah untuk dapat diharapkan pelayanan menjadi gampang, mudah, cepat, terjangkau, dan biaya dan waktu pelayananpun lebih ringan dan singkat, dan bisa mencegah potensi pungutan liar.

pelayanan publik perlu mendapat sentuhan terobosan inovasi teknologi untuk optimalisasi pelayanan. Selain mempermudah, menciptakan efisiensi, inovasi juga menghindari kesalahan dan manipulasi ataupun mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik.

Dalam kenyataannya maladministrasi sangat sering terjadi di pelayanan publik terlebih dalam pelayanan yang paling sangat dibutuhkan terutama KTP dan SIM dua dari ini sangat penting dan sering terjadi maladministrasi dan dipelayann lainpun tidak menutup kemungkinan terjadi hal yang sama.

Maka pemerintah membetuk badan yang mengawasi pelayanan publik yakni Ombudsman dimana seluruh masyarakat diajak dalam mengawasi pelayanan publik dan berani melapor bila terjadi maladministrasi. Tetapi tidak jarang masyarakat belum mengetahui hal ini maka Tim FISIP UNIGA mencoba membantu mengsosialisasikan Ombudsman agar tercipta pelayanan yang baik di Kec. Bayongbong umumnya Kab. Garut.

Metode

Pada pelaksanaan ini, tim menggunakan beberapa jenis metode untuk membantu program tersebut, yaitu

1. Metode Ceramah, yaitu digunakan untuk memparkan materi yang telah disusun oleh tim pelaksana
2. Metode tanya jawab, yaitu guna dalam merespon sejauh mana tingkat pemahaman peserta sosialisasi terhadap materi yang telah disampaikan oleh pembicara
3. Metode diskusi, yaitu pemateri dan peserta dapat melakukan dialog yang akan membahas masalah seputar sosialisasi internet sehat.

Hasil dan Pembahasan

Dalam perkembangan dalam pelayanan publik di zaman yang serba cepat perlu pelayanan yang cepat juga dimana kebutuhan pelayanan publik semakin dibutuhkan terutama dalam urusan yang memerlukan pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik tidak jarang terjadi maladministrasi yang dilakukan oleh para pelayan publik yang dimana kebanyakan kasus terjadi pungutan liar dan pelayan yang lama hal ini tidak sejalan dengan apa yang di amanatkan oleh undang – undang dimana pemerintah menjamin pelayanan yang prima, tidak jarang banyak masyarakat menemukan maladministrasi di segala bidang tetapi jarang dalam melaporkan kepada pihak yang berwenang dikarenakan ketidaktahuan masyarakat terhadap pelayanan publik itu sendiri itu seperti apa dan melaporkan kemana.

Dalam hal ini tim FISIP UNIGA memandang perlu adanya sosialisasi Ombudsman selaku badan khusus dalam mengawasi pelayanan publik agar sesuai dengan peraturan sehingga tidak terjadi maladministrasi terutama kepada masyarakat desa sukasenang agar masyarakat mengetahui akan pelayanan publik itu seperti apa dan cara pelaporan bila terjadi maladministrasi. Sosialisasi ini dilaksanakan di desa Sukasenang Kecamatan Bayongbong Garut pada bulan Februari 2018 yang bertujuan guna memberi informasi pemahaman dalam menggunakan OMBUSMAN. (Pelayanan Publik Zaman Now OMBUDSMAN, 2018).

Maladministrasi ini adalah dimana pelayanan publik tidak sesuai dengan peraturan yang ada contoh pembuatan KTP adalah gratis tapi tidak jarang terjadi pungutan liar terjadi dalam pembuatan KTP dimana warga dimintai beberapa uang dalam mengurus KTP tersebut hal itu adalah maladministrasi yang dimana masyarakat wajib untuk memberitahukan kepada pihak yang berwenang salah satunya Ombudsman masyarakat harus sadar betul bahwa pelayanan publik itu bersipat kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi untuk mengurus berbagai keperluan yang membutuhkan surat – surat resmi dalam mempelancar urusan yang dilakukan masyarakat namun masyarakat tidak jarang tidak mengetahui hal tersebut . Berikut dokumentasi kegiatan tersebut:



Gambar 1. Sosialisasi Ombudsman tentang Pelayanan Publik

Dalam kegiatan ini cukup antusias dalam mengikuti sosialisasi Ombudsman dan juga dalam sosialisasi ini juga diberikan penjelasan mengenai Pelayanan Publik, Maladministrasi dan cara melaporkan Maladministrasi

Simpulan

Sosialisasi dalam memberi wawasan dalam pelayanan publik serta bagaimana masyarakat dalam menemukan pelanggaran apa yang harus dilakukan, serta memberikan pemahaman bahwa masyarakat

juga ikut andil dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik agar terciptan pelayanan publik yang prima dan cepat sesuai dengan undang – undang.

Rekomendasi

Dalam kesempatan ini beberapa rekomendasi yang menjadi pemerintah desa ataupun daerah serta tim pengabdian masyarakat lainnya yaitu:

1. Ombudsman agar membuka kantor perwakilan tiap daerah agar lebih cepat dalam melakukan pengawasan dan masyarakat dalam melapor agar jauh lebih dekat.
2. Masyarakat agar lebih sensitif terhadap permasalahan menyangkut kepentingan bersama
3. Peran masyarakat sangat ditunggu dalam membantu pengawasan oleh karena itu masyarakat harus ikut serta dalam pengawasan.

Daftar Pustaka

- Debby, S. R., & Kania, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api di Stasiun Bandung. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 21-28.
- Hamdani, N. A., & Ramdhani, A. (2019). *Teori Organisasi*. Bandung: Karima.
- Indonesia, U.-U. R. (2009). undang - undang pelayanan publik. *pemerintah indonesia*. Jakarta: Kesekretariatan Negara Indonesia.
- Pelayanan Publik Zaman Now OMBUDSMAN. (2018). <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--pelayanan-publik-zaman-now>.
- Ramdhani, A., Alamanda, D. T., & Amin, A. S. (2010). The Importance of Retail Service Quality and Store Image in Creating Customer Loyalty. Gunadarma Press.
- Rusdina, I., & Sukardjo, D. (2018). Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 28-36.