

PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DI DESA TELAGA MURNI

Siska Kartikasari Riskyani (Universitas Islam 45, siskartika27@gmail.com)

Irham (Universitas Islam 45, irham.muu@gmail.com)

Nurlaila Maysaroh Chairunnisa (Universitas Islam 45 Bekasi, nurlailamc89@gmail.com)

Abstract

In providing public services to the community there are still many maladministrations, such as protracted delays, demand for rewards, discrimination, incompetence, not providing services, conflicts of interest, and others. Based on this, not a few of the people choose a quick way to get public services in the village. Therefore, it is important to educate the community and village apparatus related to supervision of public services and prevention of maladministration in the village environment, so that the implementation of public services in accordance with Law No. 25 of 2009. The implementation method used is with blended system seminars, through face-to-face meetings and through zoom meetings. The targets in this activity are the Village Consultative Agency (BPD) as a representation of the village community, and the Telaga Murni Village Apparatus. It is expected that in this activity the community knows better how the public service is carried out and can report if there is an allegation of maladministration, and it is also expected that this activity can provide a better understanding of the village apparatus in minimizing maladministration in public services in the village.

Keywords: Public Service Supervision, Maladministration, Ombudsman

1. Pendahuluan

Pemerintahan desa sangat memiliki peranan penting dalam setiap sektor penyelenggara pelayanan publik. Yang tidak hanya sekedar administrasi kependudukan, tetapi juga terkait perizinan, administrasi pertanahan, pengurusan administrasi kesehatan, dan juga pendidikan (Aristanto & Damayanti, 2021; Mariani, 2021).

Dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat masih banyak terjadinya maladministrasi, seperti penundaan berlarut, permintaan imbalan, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, berpihak, dan lainnya (Fauzi & Putra, 2020; Gumilar, 2017; Pernanu & Putra, 2016; Putra dkk., 2020).

Maladministrasi merupakan tingkah laku atau perbuatan yang melawan hukum serta etika dalam kegiatan administrasi pada pelayanan publik (Nurtjahjo dkk., 2013).

Pada kegiatan pelayanan publik tentu sering dijumpai maladministrasi yang secara terang-terangan dilakukan oleh pelaku. Sehingga membuat masyarakat tidak nyaman karena maladministrasi tersebut.

Tidak sedikit masyarakat memilih cara cepat untuk mendapatkan pelayanan publik di Desa. Untuk itu penting mengedukasi masyarakat dan Aparat Desa terkait pencegahan maladministrasi di lingkungan Desa, agar implementasi pelayanan publik sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 (Aristanto,

2019).

Edukasi tersebut tentu dapat meningkatkan pelayanan serta kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Apalagi jika edukasi tentang maladministrasi tersebut dilakukan ditingkatan paling kecil dalam pemerintahan yaitu desa sebagai pelayanan publik dimasyarakat.

2. Metode Pelaksanaan

Metode yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan untuk memberikan pemahaman masyarakat terkait dengan pelayanan publik dan maladministrasi, yaitu melalui kegiatan seminar. Dengan sasaran masyarakat desa yang telah direpresentasikan oleh Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dan juga Aparatur Desa Telaga Murni.

Kegiatan ini dilakukan berdasarkan observasi karena tidak dipungkiri masih banyak masyarakat yang belum mengetahui betul Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Serta diharapkan kegiatan ini dapat mengajak masyarakat dan aparatur desa agar terhindar dari praktek maladministrasi.

Kegiatan dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yang pertama yaitu melalui survey atau penilaian terhadap pengetahuan masyarakat melalui pretest terkait, pelayanan publik, maladministrasi, dan Ombudsman Republik Indonesia.

Kedua, merupakan kegiatan sosialisasi, penyadaran, peningkatan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang pelayanan publik, maladministrasi, dan Ombudsman Republik Indonesia melalui kegiatan seminar dan diskusi dengan tema "Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Aparatur Desa" yang dihadiri oleh Bapak Teguh P. Nugroho selaku Kepala Perwakilan Ombudsman

Perwakilan Jakarta Raya, sebagai narasumber dalam kegiatan tersebut, Ombudsman Republik Indonesia wajib memberikan informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik dan segala hal yang ada dalam maladministrasi, (Nurtjahjo et al., 2013).

Ketiga, melalui poster yang disebarakan kepada masyarakat luas dan aparatur Desa Telaga Murni sebagai sarana penyampaian informasi tentang maladministrasi dan Ombudsman Republik Indonesia. Dan tahapan terakhir merupakan penilaian akhir untuk mengetahui sejauh mana masyarakat dan aparatur desa sudah dapat memahami terkait pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi, yang dilakukan melalui post test yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang pelayanan publik dan maladministrasi.

3. Pelaksanaan

3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan Seminar dengan tema "Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Aparatur Desa" dengan topik Sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia dan Pencegahan Maladministrasi dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Persiapan

Pada tahapan ini dilakukan beberapa persiapan sebelum dilaksanakannya seminar, antara lain:

- a. Berkoordinasi dengan Kepala Desa Telaga Murni terkait perizinan pelaksanaan Pengabdian masyarakat Berkoordinasi dengan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Telaga Murni. Terkait dengan perizinan dan jugabekerjasama agar dapatberpartisipasi dalam

- kegiatan tersebut.
- b. Berkoordinasi dengan Satgas Covid-19 untuk perizinan kegiatanseminar.
 - c. Sosialisasi kegiatan yang akan dilakukan kepada Kepala Desa Telaga Murni dan Badan Permuswaratan Desa (BPD) Telaga Murni.
 - d. Membuat *pre test* dan *post test* sebagai bentuk evaluasi kegiatan.
 - e. Mempersiapkan peralatan dan fasilitas untuk kegiatan seminar. Dalam hal ini pengabdian masyarakat bekerja sama dengan Desa Telaga Murni untuk peralatan dan fasilitas yang dibutuhkan.
 - f. Melaksanakan kegiatan seminar.
 - g. Menyebarkan poster tentang Ombudsman RI dan alur pelaporan ke Ombudsman RI.
 - h. Memberikan *post test* setelah acara seminar diselenggarakan.
 - i. Mengolah hasil *post test*
 - j. Evaluasi

2. Pelaksanaan

Kegiatan seminar dilakukan dengan "*blended method*" yaitu menggabungkan, memadukan pertemuan secara tatap muka dan secara *online* dalam suatu kegiatan diskusi, pembelajaran, pelatihan, dan lainnya.

Dengan begitu parapartisipan yang ingin hadir dan terhalang jarak dang waktu tetap dapat menadiri pertemuan yang telah dijadwalkan. Dan juga dikarenakan kegiatan tersebut dilakukan secara langsung, maka partisipan yang hadir

secara langsung dalam acara tersebut dibatasi.

Aula Desa Telaga Murni dapat menampung sekitar 80 orang. Tetapi Dengan diberlakukannya PPKM level 3 pada saat itu, untuk itu penyelenggara seminar hanyaakan mengundang partisipan secara langsung sebanyak 25 orang dengan tetap melakukan protokol kesehatan.

Tabel 1. Jumlah Partisipan Seminar Secara langsung

Partisipan	Kuota
Kepala Desa	1
Aparatur Desa	5
Badan Permuswaratan Desa (BPD) Telaga Murni	9
Karang Taruna	4
Narasumber	2
Pelaksana kegiatan	4
Total	25 Orang

Pelaksanaan kegiatan seminar dilakukan pada

Hari, tanggal : 4 September 2021

Tempat : Aula Desa Telaga Murni dan melalui platfon *zoom meeting*

Pukul : 09.00 – selesai

Sasaran partisipan dalam kegiatan ini adalah Aparatur Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Telaga Murni.

3. Evaluasi

Pada tahapan evaluasi, pengabdian masyarakat akanmengukur sejauh mana pengetahuan dari peserta yangtelah hadir dalam senimar melalui *pre* dan *post test* yangdiberikan.

3.2 Rencana Kegiatan

Awal kegiatan ini mulai di laksanakan pada 23 Agustus 2021 untuk

meminta izin dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat yang akan dilaksanakan di Desa Telaga Murni. Dan juga mensosialisasikan program yang akan dilaksanakan.

Selanjutnya adalah mempersiapkan kegiatan seminar yang dilakukan setelah mendapatkan izin pelaksanaan. Mulai dari menghubungi narasumber yang akan hadir dalam acara tersebut. Persiapan banner, tempat, dan juga peralatan. Dan pada tanggal 4 September 2021 pelaksanaan Seminar Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Aparatur Desa. Kemudian kegiatan selanjutnya yaitu menyebarkan poster tentang alur pelaporan dugaan maladministrasi ke Ombudsman Republik Indonesia.



Gambar 1. Poster Penyampaian Laporan ke Ombudsman RI

3.3 Hasil Kegiatan

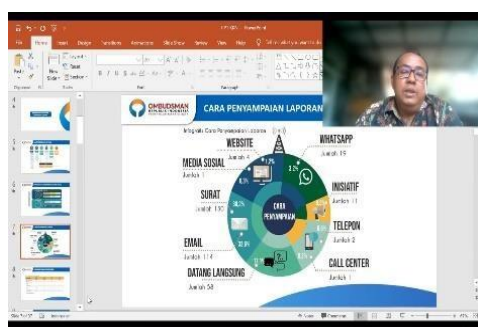
Melalui kegiatan seminar dengan topik “Sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia dan Pencegahan Maladministrasi”, masyarakat dapat lebih mengetahui apa itu Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Para Aparatur Desa Telaga Murni mengetahui bagaimana pencegahan mal-administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Yang dapat dimulai dari pemberian

informasi (Standar Operasional Prosedur) SOP yang jelas untuk masyarakat, tidak menerima apapun bentuk gratifikasi yang diberikan oleh masyarakat.

Tabel 2. Hasil pre dan post test

No	Nama	Nilai Pretest	Nilai Post test	Selisih
1	Z	10	10	0
2	A G	8	8	0
3	R P	9	10	-1
4	HS	6	8	-2
5	A	9	10	-1
6	S	8	9	-1
7	GT	9	10	-1
8	KJ	10	10	0
9	SB	3	5	-2
10	S	8	9	-1
11	WE	8	9	-1
12	AR	8	9	-1
13	GZ	8	9	-1
14	D	8	9	-1
15	S M	8	9	-1
\bar{x}		8	9	

Berdasarkan hasil *pre* dan *post test* yang dilakukan oleh pelaksana, dapat diketahui masyarakat sudah mengenal Ombudsman Republik Indonesia dan sudah mengetahui bagaimana maladministrasi tersebut. Tetapi pada implementasi masih kurang optimal. Dapat dilihat melalui data *pre test* dan *post test*, terdapat perubahan jumlah, dengan begitu dapat dikatakan, masyarakat tereduksi dengan materi-materi yang disampaikan narasumber. dalam sesi diskusi di kegiatan seminar tersebut. Masyarakat memanfaatkan kesempatan tersebut untuk dapat berdiskusi dan konsultasi dengan permasalahan yang biasa masyarakat hadapi dalam mengakses pelayanan publik.



Gambar 2. Penyampaian Materi Narasumber

Pada pertanyaan pertama, yang ditanyakan oleh Bapak Sayuti, perwakilan dari Karang Taruna. Bertanya pengoptimalan pelayanan publik untuk masyarakat kelas bawah yang dalam beberapa kasus mendapatkan diskriminasi dalam mengakses pelayanan publik.

Pada kesempatan itu juga narasumber menjelaskan bagaimana alur dalam pengajuan laporan ke Ombudsman Republik Indonesia. Jika dalam suatu kasus masyarakat tidak mendapatkan apa yang serahurnya menjadi haknya dalam mendapatkan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkannya ke Ombudsman Republik Indonesia yang dapat melalui, datang langsung, telepon, *email*, *website*, surat, dan juga media sosial. Dan tentunya harus memenuhi syarat formil dan materil. Seperti identitas pelapor dan kronologi kegiatan.

Ombudsman juga melakukan Pendampingan Penilaian Kepatuhan terhadap Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan Publik. Untuk menilai sejauh mana standar pelayanan yang diberikan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pada Pertanyaan kedua, diajukan oleh Bapak Hery dari perwakilan BPD Telaga Murni.

Yang pertanyaannya adalah terkait apakah tindak lanjut dari pelaporan yang sudah dilakukan masyarakat ke

Ombudsman. Pada kesempatan kali itu juga Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yaitu Baoak Teguh P. Nugroho menjelaskan bagaimana alurlaporan masuk ke Ombudsman. Laporan dari masyarakat tidak akan berhenti saat masyarakat sudah melaporkannya.

Tetapi juga akan lanjut pada tahap pemeriksaan, yang akan dilakukan oleh keasistenan bidang pemerikasaan, dengan meninjau kronologi peristiwa, bukti yang ada, dan bagaimana kesesuaian dengan dasar hukum yang berlaku. Serta mengadakan mediasi dan konsiliasi pada pemeriksaan laporan tersebut. Dan masyarakat dapat memeriksa laporan mereka sudah sejauh mana diproses oleh Ombudsman melalui fitur *Tracking* di Websiteombudsman.go.id.

3.4 Kendala dan Cara Mengatasinya

Dalam persiapan dan pelaksanaan dan kegiatan memiliki beberapa kendala, antara lain:

1. Acara yang dilakukan dalam situasi pandemic Covid-19, mengakibatkan seluruh elemen masyarakat Desa Telaga Murni tidak dapat hadir secara langsung.
2. Keterbatasan fasilitas yang ada, seperti tidak adanya layar proyektor untuk mendukung pelaksanaan kegiatan.
3. Dikarenakan acara dilakukan secara langsung, berdampak pada keterbatasan biaya yang dimiliki.
4. Narasumber yang hadir melalui platform *zoom meeting*, terkadang baik dari pihak penyelenggara maupun narasumber terkendala jaringan, yang membuat diskusi tidak optimal.
5. Partisipan yang hadir tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Untuk itu dalam upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala

tersebut, yaitu:

1. Memberikan kuota kepada masing-masing perwakilan dari instansi yang ingin hadir dalam acara tersebut secara langsung.
2. Dengan memanfaatkan barang-barang yang adaseperti menggunakan benner yang tidak terpakai, untuk dijadikan alternatif layar proyektor.
3. Bekerjasama dengan civitas akademika baik dosen maupun mahasiswa lain yang juga melaksanakan Pengabdian Masyarakat di Desa Telaga Murni untuk meringankan beban biaya pelaksanaan kegiatan.
4. Mempersiapkan kuota untuk *support* WIFI yang ada di Desa saat bermasalah. Dan dalam sesi diskusi yang tidak optimal. Menekankan peran moderator dalam menjadi penghubung antara Narasumber dan Partisipan.

Memulai acara dengan menunggu hingga sekitar minimal 5-10 orang partisipan hadir dalam acara tersebut.

4. Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat berupa seminar dengan topik Sosialisasi Ombudsman RI dan pencegahan Maladministrasi berjalan lancar walaupun dilaksanakan dengan keterbatasan tempat dan waktu.

Diharapkan kedepannya masyarakat dan Aparatur Desa Telaga Murni dapat menerapkan, mengimplementasikan ilmu yang telah disampaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. setiap peserta.

Daftar Pustaka

- Aristanto, E. (2019). Panduan Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Aristanto, E., & Damayanti, I. (2021). Peningkatan Kapasitas dan Penilaian Mandiri Kinerja Pelayanan Publik. *Jipemas: Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 57–68.
- Fauzi, F., & Putra, P. (2020). Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di Bank BNI Syariah. *MASLAHAH (Jurnal Hukum Islam dan Perbankan Syariah)*, 11(1), 33–41.
- Gumilar, G. (2017). Literasi media: Cerdas menggunakan media sosial dalam menanggulangi berita palsu (hoax) oleh siswa SMA. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 35–40.
- Mariani. (2021). Portret Pelayanan Publik Pemerintah Desa. Ombudsman Republik Indonesiambudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--potret-pelayanan-publik-pemerintah-desa>
- Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D. I. (2013). Memahami Maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia.
- Pernanu, I. G., & Putra, P. (2016). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan: Survey pada Karyawan BTN Kantor Cabang Syariah Kota Bekasi. *Maslahah*, 7(2), 15–32.
- Putra, P., Kembauw, E., Sebayang, A., & Mukhlis, H. (2020). State Owned Enterprise for the Creation of Prosperity for All Indonesian. *Journal of Critical Reviews*, 7(08), 2032–2036.