

PERAN OMBUDSMAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DIFABEL DI RUMAH SAKIT BAKTI WARA

¹Kevin Sabri

¹Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Bangka Belitung

Corresponding Author: Kevin Sabri, E-mail: kevinsabri99@gmail.com

ABSTRAK

Kelompok difabel merupakan akses penting dalam pelayanan publik karna masuk ke dalam sektor peningkatan kesejahteraan sosial untuk menghindari pungli terhadap difabel yang kemudian lahirnya birokrat pelayanan publik menjadi khawatir tumbuhnya sektor pungli: maladministrasi dalam melayani masyarakat dan terkhusus difabel. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran ombudsman dalam meningkatkan pelayanan difabel di rumah sakit bakti wara. Pelayanan merupakan bentuk perhatian untuk mendapatkan hak-hak sebagai masyarakat dan publik sebagai pelanggan, maka setiap warga Negara dalam suatu komunitas yang ikut berpartisipasi di dalam pemerintahan disebut sebagai penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui peran ombudsman dalam meningkatkan pelayanan difabel di rumah sakit bakti wara. Adapun hasil penelitian dalam jurnal ini Berdasarkan data ombudsman RI pada tahun 2017-2018 menerima laporan/pengaduan masyarakat serta kelompok difabel atas dugaan maladministrasi rumah sakit dalam pelayanan publik sebanyak 2.130-9.446 laporan.

Kata kunci : ombudsman, pelayanan publik, kelompok difabel, maladministrasi

ABSTRACT

The diffable group is an important access to public services because it enters the social welfare improvement sector to avoid extortion of person with disabilities which then the birth of public service bureaucrats becomes a concern for the growth of the maladministration extortion sector in public services and specifically the diffable, the research objective is to find out the role of the ombudsman in improving disability services at the community services hospital. Public services is from of attention to get rights as a customer, so every citizen in a community who participates in government is called the administration of public services. As for this study using descriptive research methods with the aim of knowing the role of the ombudsman improving disability services in community service hospital. As for the results of research in journals based on RI ombudsman data in 2017-2018 receiving report/complaints from the public and disability groups for alleged hospital maladministration in public services totaling 2.130-4.446 reports.

Key words : ombudsman, public service, disability group, maladministration

PENDAHULUAN

Ombudsman publik adalah ombudsman yang dibentuk oleh institusi publik untuk mengawasi proses pemberian pelayanan umum bagi masyarakat sebuah Negara. Bisa dibentuk oleh parlemen, presiden atau perdana menteri, juga kepala daerah, contohnya ombudsman indonesia, ombudsman thailand dan sebagainya. (*Masthuri,2005*) Dean M Gottehrer, mantan presiden Asosiasi ombudsman amerika serikat menemukan bahwa pada dasarnya ombudsman berakar dari prinsip-prinsip keadilan yang menjadi bagian dari mekanisme pengawasan dalam sistem ketatanegaraan islam. Hal tersebut dapat dilihat dari masa khalifah Umar Bin Al-Khattab (634-644 SM) yang saat itu memposisikan diri sebagai Muhtasib, yaitu orang yang menerima keluhan dan juga menjadi mediator dalam mengupayakan proses penyelesaian perselisihan antara masyarakat dengan pejabat pemerintah. Kemudian ombudsman menuntut pejabat para pejabat Negara yang melanggar hukum dan tidak menjalankan tugasnya dengan baik.

Sebagaimana kita ketahui bahwa ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga pengawasan masyarakat yang independen memiliki kewenangan melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan Negara terkait dengan proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Produk yang dikeluarkan ombudsman antara lain adalah Rekomendasi, yaitu saran tertentu kepada penyelenggara Negara untuk melakukan perbaikan proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat termasuk kelompok difabel yang ikut serta dalam akses layanan publik yang harus dilayani Negara terhadap kelompok difabel, kemudian mengacu kepada undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. (*Masthuri,2005*)

undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang peraturan ombudsman republik indonesia. Bahwa pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan Negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga Negara sebagaimana dimaksud dalam undang-undang dasar Negara republik Indonesia tahun 1945. Kemudian undang-undang nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih korupsi, kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara republik Indonesia Tahun 1999 nomor 75, Tambahan Lembaran Negara republik indonesia nomor 3851).

Kemudian muncul lembaga institusi pengawasan bernama ombudsman pertama kali lahir di swedia. Meskipun demikian pada dasarnya swedia bukanlah Negara pertama yang membangun sistem pengawasan ombudsman. Bryan Gilling dalam tulisannya. Berjudul *The ombudsman in New Zealand* mengungkapkan bahwa pada zaman kekaisaran romawi terdapat institusi Tribunal plebis yang tugasnya hampir sama dengan ombudsman yaitu melindungi hak-hak masyarakat lemah dari penyalahgunaan kekuasaan oleh para bangsawan. Peran ombudsman dalam memberantas kegiatan maladministrasi terhadap masyarakat kalangan bawah termasuk kelompok difabel dalam kegiatan pungli di setiap rumah sakit kepulauan Bangka Belitung yang sering terjadi maladministrasi yang dilakukan para birokrat salah satunya kegiatan pungli. Maladministrasi adalah suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi yang menjaukan dari pencapaian tujuan administrasi (*Masthuri,2005*).

Peran ombudsman untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang terjadi di pelayanan publik dengan menjadi garda terdepan dalam mendapatkan pelayanan yang baik bagi masyarakat seluruh Indonesia dan terkhusus kelompok difabel yang tidak mendapatkan pelayanan yang baik. Maka demi kelancaran administrasi bagi warga Negara. Ombudsman sebagai wadah masyarakat untuk menyelesaikan tindakan birokrat pemerintah yang melakukan tindakan di luar prosedur pelayanan publik agar tidak terjadi maladministrasi di berbagai masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari birokrat pemerintah terhadap warganya sendiri. Dengan hal ini bertujuan agar kaum difabel mendapatkan kesejahteraan yang sama dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan administrasi transportasi publik seperti mengantarkan jenazah menggunakan mobil ambulance demi mendapatkan pelayanan yang baik yang dilakukan oleh pemberi pelayanan rumah sakit. (Wahyudi, 2015)

Kemudian peran ombudsman dalam mencegah maladministrasi yang dilakukan para kelompok birokrat pemerintah dapat diselesaikan dengan cara kebijakan ombudsman dalam menegur dengan cara memberikan teguran melalui sanksi terhadap yang menyeleweng melakukan tindakan maladministrasi terhadap masyarakat apa lagi kaum difabel, dengan hal ini surat teguran akan dikirim kepada pimpinan pemerintah atau pimpinan dimana maladministrasi terjadi, maka peran ombudsman dalam meluruskan sengketa administrasi dan informasi yang baik akan melakukan sosialisasi terhadap masyarakat untuk mengetahui kinerja ombudsman terhadap meluruskan terjadinya maladministrasi yang terjadi di sektor pelayanan publik birokrat pemerintah.

Hal ini bertujuan membentuk peran ombudsman dalam mengadvokasikan pelayanan berkualitas untuk publik luas melalui program pengawasan terhadap produk dan proses pelayanan publik di sektor perubahan-perubahan yang akurat terhadap pelanggaran maladministrasi yang dilakukan oleh sekelompok orang yang bermain curang terhadap acuan prosedur pemerintahan sehingga hal ini ombudsman berperan penting dalam membudidayakan produk baru terhadap orang-orang yang ingin merusak sistem pelayanan publik kepada masyarakat serta kaum difabel untuk menciptakan perubahan yang sama rata untuk mendapatkan pelayanan publik yang sejahtera dalam mendapatkan pelayanan administrasi. (Mathuri, 2005)

Peran ombudsman dalam memberantas kegiatan maladministrasi terhadap masyarakat kalangan bawah termasuk kelompok difabel dalam kegiatan pungli di setiap rumah sakit kepulauan Bangka Belitung yang sering terjadi maladministrasi yang dilakukan para birokrat salah satunya kegiatan pungli. Maladministrasi adalah suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi yang menjaukan dari pencapaian tujuan administrasi (Masthuri, 2005).

Atas dasar permasalahan di atas maka penelitian ini ingin mengangkat peran ombudsman dalam meningkatkan pelayanan difabel di rumah sakit bakti wara. Dengan adanya maladministrasi yang dilakukan birokrat pemerintah terhadap kaum difabel khususnya dan masyarakat luas terhadap kegiatan maladministrasi atau yang dikenal dengan pungli (pungutan liar) dengan memeras kehidupan masyarakat menenggal dan kaum difabel maka ombudsman berperan penting dalam memastikan sistem tidak adanya hak publik yang terlanggar karena adanya maladministrasi ini mengakibatkan ketidakadilan birokrat terhadap kaum difabel yang dilakukan pemerasan hak mereka terhadap pelayanan yang di miliki.

Situasi yang terjadi dalam administrasi pelayanan ini yaitu bagaimana peran ombudsman dalam meningkatkan pelayanan difabel di rumah sakit bakti wara, Sehingga proses pencegahan maladministrasi yang terjadi di Bangka Belitung yaitu di rumah sakit bakti wara Bangka selatan kota pangkalpinang dengan laporan masyarakat kepada ombudsman terhadap pelayanan yang menyeleweng yaitu maladministrasi seperti administrasi rawat jalan maupun rawat inap tidak di layani dengan efisien kepada masyarakat dan kaum difabel dengan Berdasarkan data ombudsman RI pada tahun 2017-2018 menerima laporan/pengaduan masyarakat serta kelompok difabel atas dugaan maladministrasi rumah sakit dalam pelayanan publik sebanyak 1.130-9 laporan pertahun dengan total keseluruhan di Babel yaitu mencapai 2.130-9.446 laporan terduga.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan melalui kajian literatur dengan pendekatan deskriptif dengan cara menganalisis bagaimana persiapan ombudsman sebagai peran penting dalam mencegah maladministrasi yang kunjung tidak baik di kalangan masyarakat termasuk kelompok yang harus dapat dilayani dengan baik yakni kelompok difabel, jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah dikarenakan menerima laporan dari masyarakat terhadap kegiatan maladministrasi yang biasa terjadi diseperti rumah sakit bakti wara termasuk fasilitas yang diberikan petugas kepada kelompok difabel. Kemudian waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal kegiatan menjadi relawan pelapor ombudsman dalam kurun waktu kurang lebih 6 (enam) bulan setelah kegiatan relawan pemuda pelapor ombudsman, 2 (dua) bulan pengumpulan data dan 4 (empat) bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk analisis lapangan dan laporan terhadap ombudsman. Kemudian tempat penelitian ini dilaksanakan di lingkungan rumah sakit bakti wara terhadap kelompok difabel di jalan sungayselan Bangka selatan kota pangkalpinang.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis lapangan terhadap kegiatan-kegiatan yang melanggar aturan norma pelayanan publik seperti teknik Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikologis untuk kemudian dilakukan pencatatan melalui tahapan observasi ini penulis ingin menggali data mengenai peran ombudsman dalam memberantas kegiatan maladministrasi terhadap difabel. Setelah itu peneliti melakukan teknik wawancara dalam suatu percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan kedua belah pihak, yaitu wawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Adapun jenis teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah teknik wawancara sistematis, yaitu wawancara yang mengarah pada pedoman yang telah dirumuskan berdasarkan keperluan penggalian data dalam penelitian. Kemudian dengan hal ini peneliti melakukan analisis data, dalam analisis data diperlukan beberapa tahapan pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilahan.

Kemudian penelitian deskriptif ini bertujuan untuk menjelaskan suatu peristiwa yang operasionalisasinya yang berkisar pada pengumpulan data-data dengan menggunakan validasi data yang di peroleh dalam fenomena maladministrasi yang mengentitik beratkan pada pelayanan yang lebih baik ke depannya. Maka pengelolaan data dan penafsiran yang bernalar logika ini sering ditemukan di lapangan yang berfikir

secara rasionalis sehingga terbentuk kesimpulan yang holistic, tujuan lain dari penelitian deskriptif ini agar membentuk deskripsi yang factual fakta-fakta data yang terjadi di lapangan, sedangkan penelitian eksploratif bersifat terbuka bertujuan untuk membangun suatu teori setelah melakukan pengamatan empiris dalam validasi data tersebut

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gerakan peran ombudsman mencegah kelompok pungli: birokrat, mengatasi maladministrasi terhadap kelompok difabel.

Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik sangat penting untuk mendorong proses reformasi birokrasi yang memadai. Maka dalam hal ini pelayanan public yang baik akan menciptakan kesejahteraan di suatu daerah, sebab pemerintah provinsi kepulauan Bangka belitung terus menggenjot pelayanannya dalam berbagai bidang baik di sektor pendidikan, kesehatan dan lainnya. Namun dalam hal ini pemerintah daerah telah membuat kesepakatan tentang pelayanan publik mengenai rumah sakit, dinas kesehatan, pendidikan, kesra untuk mengutamakan kesejahteraan rakyat di samping kegiatan yang ada pada saat ini termasuk peningkatan kualitas layanan di provinsi Bangka belitung agar terpenuhinya hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi yang baik dengan cara adil dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat umum dan kaum difabel yang selalu di anak tirikan oleh pemerintah padahal pemerintah wajib memberikan sepenuhnya kesejahteraan terhadap mereka termasuk pelayanan publik.

salah satu kelompok masyarakat yang saat ini terpojok oleh hukum adalah kelompok difabel. Mengapa difabel terpojok oleh hukum dan terlanggar hak asasi manusianya, karena hambatan-hambatan sosial dan sarana-prasarana publik belum terfasilitasi dan terpenuhi. (Meitha,2016), Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem hukum di indonesia baik itu substansi hukum, aparat penegak hukum, sarana perasarana pradilan sampai dengan budaya hukum, masih belum adil kepada kelompok difabel. Memicu dengan adanya maladministrasi atau yang disebut birokrat kelas kakap menjadi momentum untuk memicu maladministrasi terhadap kelompok difabel yang menjadi ketakutan kelompok difabel terhadap susah nya dalam menjalankan administrasi pada suatu administasi di lingkungan rumah sakit terkhusus di kepulauan Bangka belitung.

Kemudian yang sering terjadi di dalam maladministrasi yaitu pungutan Liar (pungli), pungli adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau pegawai negeri atau pejabat Negara dengan cara meminta pembayaran uang yang tidak sesuai atau tidak ada aturan yang berhubungan dengan pembayaran tersebut. Hal ini biasanya disamakan dengan perbuatan pemerasan, penipuan atau korupsi. Sehingga mirisnya ada pungutan liar ini mengakibatkan kelompok kalangan bawah termasuk kelompok difabel yang sering di lakukan pungutan liar oleh para pejabat publik pemerintah, salah satu faktor yang terjadi pungli ini yaitu menyalahgunakan wewenang jabatan atau kewenangan seseorang bisa melakukan pungutan liar, kemudian faktor ekonomi di titik beratkan penghasilan yang dapat dikatakan tidak bisa untuk mencukupi keperluan hidup yang tidak berbanding dengan tugas/jabatan yang dijalankan seseorang tersebut menjadikan terdorong untuk melakukan pungutan liar (pungli).

Bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih rinci dapat ditemukan dalam buku panduan onvestigasi untuk ombudsman indonesia (Wahyudi,2015) terdiri dari dua puluh

kategori bentuk maladministrasi, kemudian memiliki kelompok maladministrasi bentuk pelayanan publik yaitu kelompok maladministrasi pertama adalah penundaan berlarut : dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur-ngulur waktu tanpa alasan yang jelas dan tidak masuk akal sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut) mengakibatkan pelayanan umum yang tidak ada kepastian, kelompok maladministrasi yang kedua adalah persekongkolan beberapa pejabat publik yang bersekutu dan turut serta melakukan kejahatan, kecurangan, melawan hukum sehingga masyarakat merasa tidak memperoleh pelayanan secara baik, kelompok maladministrasi yang ketiga adalah pemalsuan dalam proses pemberian pelayanan umum seorang pejabat publik meniru sesuatu secara tidak sah atau melawan hukum untuk kepentingan menguntungkan diri sendiri, orang lain dan/atau kelompok sehingga menyebabkan masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.

Bentuk maladministrasi baik yang dikualifisir oleh Nigro dan Nigro, Crossman maupun ombudsman Nasional semakin memberikan gambaran secara jelas kepada kita bahwa maladministrasi publik merupakan sebuah terminologi yang komprehensif. Maladministrasi tidak hanya sekadar penyimpangan dalam urusan administrasi secara sempit, tetapi di dalamnya tercakup tindakan-tindakan pejabat publik yang mencerminkan perilaku korupsif. Kemudian untuk mengurangi tindakan kejahatan maladministrasi ini perlu ada pencegahan dari lembaga ombudsman untuk mensejahterakan pelayanan baik itu untuk kesejahteraan kelompok difabel maupun masyarakat kepulauan Bangka Belitung tentunya untuk membangkitkan kesejahteraan pelayanan setiap warga Negara. (Gedeona,2016)

Mencegah maladministrasi: rekomendasi ombudsman dapat juga diberikan kepada pimpinan instansi publik tertentu sebagai upaya untuk mencegah terjadinya tindakan maladministrasi. Sebelum mengeluarkan rekomendasi seperti ini ombudsman sudah harus dapat memperkirakan berbagai kemungkinan dan peluang terjadinya maladministrasi dalam kasus yang dilaporkan. Umumnya maladministrasi dalam kasus seperti ini antara lain dapat terjadi sebagai akibat adanya ketimpangan posisi sosial antara pelapor dengan lawan pelapor. Lawan pelapor yang memiliki kekuatan finansial lebih, kekuasaan serta pengaruh politik lebih, dan sebagainya sangat berpeluang menggunakan kelebihan tersebut untuk mempengaruhi pejabat publik melakukan penyimpangan demi keuntungan pribadinya. Sedangkan pada saat yang sama pelapor hanyalah masyarakat biasa termasuk kelompok difabel yang sering di lakukan maladministrasi. Kemudian kelompok difabel tidak memiliki kemampuan finansial apalagi kekuasaan yang dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan seorang pejabat publik.(Anggeraeni,2014)

Bentuk-bentuk maladministrasi

Maladministrasi yang dilakukan diluar prosedur pelayanan publik melalui data ombudsman RI provinsi kepulauan Bangka serta refrensi jurnal (Wahyudi,2015). terdiri beberapa kategori maladministrasi:

- *Kelompok maladministrasi pertama: **Penundaan berlarut:*** dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat public secara berkali-kali menunda atau mengulur-ngulur waktu tanpa alasan yang jelas dan tidak masuk akal.

- *Kelompok maladministrasi kedua: Persekongkolan:* beberapa pejabat publik yang bersekutu dan turut serta melakukan kejahatan, kecurangan, melawan hukum sehingga masyarakat merasa tidak mendapatkan hak nya sebagai pelayanan publik.
- *Kelompok maladministrasi ketiga: Pemalsuan:* dalam proses pemberian pelayanan umum seorang pejabat publik meniru sesuatu secara tidak sah atau melawan hukum untuk kepentingan menguntungkan diri sendiri sehingga menyebabkan masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.

Ombudsman juga bertujuan guna meningkatkan mutu pelayanan di Negara dalam segala bidang agar setiap warga Negara dan penduduk dapat memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan yang semakin baik. Sehingga kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa, barang dan pelayanan administratif yang disediakan pelayanan publik harus sesuai dengan UU. Hal ini karna pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau dan berkualitas sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan terkhusus kaum difabel. Sebab itu ombudsman sebagai mitra terus melakukan upaya dan kerja sama terhadap pemerintah daerah untuk melakukan pengawasan pelayanan publik dengan cara pengawasan ini guna menghindari berbagai bentuk penyimpangan yang terjadi dalam hal pelayanan seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, tidak memberikan pelayan serta melakukan diskriminasi.

Kemudian rekomendasi ombudsman ini bersifat preventif ditunjukan antara lain agar pejabat publik terkait lebih berhati-hati dalam melaksanakan tugasnya karena permasalahan yang ditangani sedang dalam pengawasan ombudsman. Dengan demikian rekomendasi ombudsman kepada pejabat publik atau atasannya dapat mencegah kemungkinan terjadinya maladministrasi. Salah satunya rekomendasi untuk mencegah adanya conflict of interest : kekhawatiran adanya conflict of interest dapat terjadi misalkan pelapor yang khawatir dalam pemeriksaan perkara kasasi di mahkamah agung akan ditangani oleh seorang hakim yang pada pengadilan sebelumnya, rekomendasinya berisi saran agar ketua mahkamah agung memperhatikan kekhawatiran pelapor, sehingga hakim tersebut tidak dimasukan sebagai anggota majelis yang menangani kasasi nantinya (Nur:2003:30-31).

Menurut Hendra Nurtjahjo dkk dalam buku memahami maladministrasi (hal.11-12) yang kami akses dari laman ombudsman RI menjelaskan definisi maladministrasi yaitu : perilaku dan perbuatan melawan hukum, perilaku dan perbuatan melampaui wewenang, pengabaian kewajiban hukum serta undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang maladministrasi dalam memegang wewenang untuk tujuan yang lain. Kemudian tidak memberikan pelayanan, menunda-nunda, tidak ada kepastian pelayanan merupakan perilaku maladministrasi sesuai dengan peraturan undang-undang nomor 225 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil Negara serta peraturan perundang-undangan lainnya, telah mengatur sanksi bagi pelaksana dan penyelenggara yang melakukan maladministrasi dari sanksi ringan sampai dengan sanksi berat.

Undang-undang republik indonesia nomor 4 tahun 1997 tentang penyandang cacat (difabel) bertujuan untuk menciptakan agar upaya peningkatan kesejahteraan sosial penyandang cacat berlandaskan pancasila dan undang-undang dasar 1945. Menurut para ahli bahwa pengertian difabel adalah seseorang yang memiliki kelainan fisik dan mental

yang sifatnya mengganggu atau merupakan suatu hambatan baginya untuk melakukan kegiatan sehari-hari secara layak atau normal (*Jhon.C MAXWELL*). Sehingga layak untuk difasilitasi dengan baik bukan malah sebaliknya dilakukan pungli terhadap kelompok difabel yang sering terjadi di lingkungan administrasi rumah sakit kepulauan Bangka Belitung yang memicu pelanggaran maladministrasi terhadap mereka yang dilakukan oleh aparat birokrat.

Impelementasi: kualitas pelayanan public terhadap kelompok difabel merupakan pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakt sebagaimana dijelaskan pada subbab sebelumnya. pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Penetapan kualitas pelayanan dielaborasi dalam tiga sudut pandang. Pertama, pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan mandate dari masyarakat untuk melayani (*amanah*). Kedua, kualitas yang ditetapkan. Ketiga, penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan. (*Anggeraeni,2014*)

Perancangan: etika pelayanan publik: persoalan kualitas pelayanan publik selalu dipertanyakan oelh masyarakat pada umumnya. Sebab dari ketidakberkualitasnya pelayanan publik, jika diindenfikasikan bermuara pada persoalan konflik kepentingan, korupsi, birokrat yang berbelit-belit, dan yang penting juga adalah kualitas moral (jujur,aadil, dan fair) seseorang aparatur birokrasi pemerintahan, mulai dari pejabat sampai pelaksanaan pelayanan publik (street level bureaucrat), sehingga banyak terjadi praktik korupsi dalam proses pelayanan publik. Bahkan persoalan ini terkait juga dengan kualitas moral dari masyarakat (publik) itu sendiri, yang memberi ruang yang kondusif untuk terjadinya korupsi. Jadi sebab dari buruknya kualitas pelayanan publik tidak hanya menjangkiti tubuh birokrasi pemerintahan, tetapi juga civil society atau warga masyarakat itu sendiri.(*Cahyani, Ode, & Herawati, 2020*).

Potret mentalitas birokrat pejabat pelayanan publik dan aparatur pelaksana pelayanan publik melakukan tindakan korupsi memang terasa miris. Mengapa dikatakan demikian, karena mereka merupakan orang-orang terpilih dan dipercaya banyak orang untuk mengemban amanah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Mereka pastinya berpendidikan tinggi, mengetahui adanya undang-undang anti korupsi, UU tentang pelayanan publik yang baik, tentunya harta sudah berkecukupan, jabatan cukup tinggi, dan pastinya juga mengaku taat menjalankan ritual agama. Namun, mengapa beberapa di antara mereka masih juga melakukan tindakan korupsi, apakah karakter mentalitas birokrat pelayanan publik dan aparatur pelaksana pelayanan publik yang sudah mengarah pada sikap mental yang memiliki prinsip “agar eksis apapun boleh”. (*Wahyudi,2015*), orang yang demikian itu dikategorikan sebagai individu yang lebih didominasi mendorong nafsu untuk mengejar kesenangan semata.

Pada konteks ini, dapat kita simpulkan bahwa tindakan para birokrat pejabat pelayanan publik dan aparatur pelaksana pelayanan adanya kerja sama antar bidang dalam satu organisasi atau dalam rumpun satu atap yang memiliki satu jiwa di dalam pelayanan publik, maka dari hal ini ditunjukkan hal-hal yang pro terhadap pemerintah untuk memeras masyarakat yang tak punya kuasa, sehingga komunikasi ini tercipta adanya kerja sama dalam suatu rumpun tersebut yang mengakibatkan kegiatan pungli terhadap kelompok difabel. Kemudian akan mematikan kesejahteraan kelompok difabel ini dalam kurun waktu cepat apabila birokrat pemerintah masih saja melakukan hal-hal

yang melanggar peraturan pelayanan publik di kalangan lingkungan Bangka Belitung ini, (Mulyadi, 2016.)

Komunikasi yang dimaksud dalam kajian isu layanan publik terhadap kelompok difabel merupakan hal yang jekik yang dilakukan birokrat terhadap mereka yaitu kelompok difabel. Dalam kontras waktu akan beriming-iming dan berlarut-larut dalam pelayanan tersebut sehingga adanya kesempatan yang dimiliki oleh birokrat untuk melakukan pungli terhadap kalangan kelompok difabel. Hal ini adanya kerja sama antar individu dengan individu lainnya untuk menikmati bagian uang dari kelompok yang lemah termasuk kelompok difabel ini. Maka dianjurkan para masyarakat untuk berhati-hati apabila ada pungli di sekitaran lingkungan administrasi, kemudian masyarakat wajib untuk memberanikan diri dalam pelaporan penglihatan adanya pungli di sekitar lingkungan kita termasuk badan kesehatan yaitu kalangan administrasi rumah sakit. (Tahir, 20015)

Himbauan ini agar tidak adanya pungli terhadap masyarakat lemah termasuk kelompok difabel agar pelayanan menuju Indonesia maju akan berpotensi tinggi dalam kajian pelayanan birokrat, kemudian peran ombudsman agar masyarakat dan kelompok difabel bisa melaporkan ke lembaga ombudsman terkait adanya pungli yang terjadi di bagian administrasi lembaga rumah sakit. Sehingga menciptakan layanan yang bermutu saing tinggi di internasional dan meningkatkan kesejahteraan rakyat untuk mereka mencukupi kehidupan yang bebas maladministrasi, (Masthuri, 2005)

TERANSPARANSI: pelayanan yang bersifat terbuka dapat dengan mudah diakses dan diketahui seluruh masyarakat, pelayanan dalam pengurusan administrasi rumah sakit seperti kepulauan jenzah, pengurusan surat menyurat terkait rawat inap yang diberikan aparat pemerintah provinsi kepulauan Bangka kepada masyarakat yang dapat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan pengurusan yang meliputi administrasi yang menjadi kebutuhan kesehatan di rumah sakit sehingga meliputi prosedur pelayanan yang mudah dimengerti oleh masyarakat kelompok difabel Bangka. (Rakhmat, 2017)

KEADILAN: standard pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, fisik dan berbagai bentuk yang menjadi suatu perbedaan untuk mendapatkan sebuah pelayanan dengan adil dan baik. Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan hak dan kewajiban pengguna layanan masih perlu mendapat perbaikan walaupun sebagian sudah berjalan baik. Kemudian dari hak dan kewajiban penduduk sebagai pengguna layanan sudah berjalan baik dan masyarakat wajib mengetahui tentang informasi baik dari segi biaya, waktu dan kerugian yang terpojok oleh mereka yang terlibat dalam pelayanan dan dinas kependudukan wajib memberikan informasi secara terbuka dan transparan kepada masyarakat. (Rahayu, 2012)

Sosialisasi ombudsman bertujuan mengadvokasikan pelayanan berkualitas untuk publik luas melalui program pengawasan terhadap produk dan proses pelayanan publik di sektor perubahan-perubahan yang akurat terhadap pelanggaran maladministrasi yang dilakukan oleh sekelompok orang yang bermain curang terhadap acuan prosedur pemerintahan sehingga hal ini ombudsman berperan penting dalam membudidayakan produk baru terhadap orang-orang yang ingin merusak sistem pelayanan publik kepada masyarakat serta kaum difabel untuk menciptakan perubahan yang sama rata untuk mendapatkan pelayanan publik yang sejahtera dalam mendapatkan pelayanan administrasi. Agar kesejahteraan masyarakat Bangka Belitung untuk mendapatkan

seungguhnya hak mereka terhadap pelayanan rumah sakit dengan menggunakan kartu BPJS hal ini sudah menjadi terbukti bahwa masyarakat umum dan kaum difabel harus setara mendapatkan pelayanan administrasi di rumah sakit sehingga dalam jangka panjang pelayanan public akan terus meningkat apabila pelayanannya semakin berkualitas. (Mathuri, 2005)

DATA PERTAHUN DALAM PELAYANAN PUBLIK TERJADI PENINGKATAN

Perancangan dari sebuah data-data dari bentuk kajian yang terjadi dilapangan maka dapat disimpulkan melalui tabel berikut:

Tahun	Laporan difabel	Laporan masyarakat umum	Data laporan
Laporan	Transportasi rumah sakit	Pungli(pungutan liar)	Total laporan;
2017-2018	Meningkat	Meningkat	2.130-9.446 laporan

KESIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Fenomena yang terjadi di dalam suatu pelayanan (melayani) masyarakat sudah menjadi hal yang lumrah di bahas, akan tetapi persoalan yang terjadi di dalam suatu pelayanan merupakan target yang pasti yaitu kesejahteraan, sehingga dengan beberapa kajian umum yang terjadi di seputaran pelayanan publik bila tidak diperbaiki dan tidak menjadi perhatian lembaga pengawasan yang wajib mengawasi pelayanan publik adalah ombudsman yang memiliki peran nyata terhadap bertindak dengan tidak kesesuaian birokrat yang melanggar prosedur yang telah dilakukan oleh kelompok pungli terhadap kelompok difabel. Maka hal ini peran ombudsman harus bertindak dengan baik sesuai undang-undang 37 nomor 8 tahun 2009 terhadap maladministrasi yang tidak sesuai lagi yang dilakukan kalangan-kalangan birokrat yang berfikir nafsu belakanya saja. Kemudian menciptakan ruang-ruang pembelajaran terhadap difabel sehingga difabel juga mendapatkan hak pelayanan mereka dengan baik melalui sosialisasi ombudsman ke wilayah-wilayah yang tidak mendapatkan akses yang layak dalam pelayanan publik.

SARAN

Terciptanya layanan yang baik dan sejahtera tanpa maladministrasi yang dilakukan oleh birokrat maka saran dari penelitian ini yaitu pemerintah sebagai pemberi layanan publik terhadap masyarakat yang terkhusus kelompok difabel haruslah melakukan perbaikan-perbaikan dalam memberikan pelayanan yang bermutu tinggi terutama terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia atau aparatur pemerintahan yang lebih maksimal dalam kerjanya sehingga tidak terjadi hal-hal yang melanggar prosedur di luar batas aturan. Kemudian penelitian ini bisa merujuk pada penelitian berikutnya untuk menemukan perbaikan dan rekomendasi terhadap perbaikan-perbaikan pelayanan di Bangka Belitung ini agar tidak terjadinya ketimpangan yang kaya dan yang miskin dikarenakan pelayanan harus tetap diberikan sama rata dengan status warga Negara Indonesia ke depannya.

TENTANG PENULIS

Kevin sabri

Lahir di girimaya, kota pangkalpinang, pangkalpinang pada 11 november 1999 adalah mahasiswa dan seorang penulis puisi di berbagai lomba di universitas seindonesia. Ia adalah mahasiswa dari kampus terpadu universitas Bangka belitung (UBB), dengan program study ilmu politik, ia pun sebagai karyawan sales di perusahaan Honda cabang Bangka dan bekerja sebagai jurnalis di media SWAKARYA.COM.

Anak trakhir dari 6 (Enam) bersaudara ini lulusan dari SMK PGRI pangkalpinang kemudian ia melanjutkan pendidikan di universitas Bangka belitung dikarnakan keaktifannya semasa sekolahnya ia menjadi ketua osis di SMK PGRI pangkalpinang serta menjabat sebagai ketua PMR (palang merah remaja) semasa di sekolahnya. ia hoby membuat puisi dari tahun 2018 dan karya-karya nya pun sudah ada di terbitan di antologi puisi semarang. Ia gigih dalam berkarya serta ingin rasa tahu nya sangat tinggi sehingga ia ingin menjadi penulis yang hebat di masa kehidupannya dan selalu ingin bermanfaat untuk orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku:

- Masthuri, budhi, S. (2005). *Mengenal Ombudsman Indonesia* . Jakarta : PT.cipta.
- Sinambela, Poltak Lijan. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT.cipta.
- Dr.Arifin Tahir, M. (2015). *Kebijakan Publik dan Tranparansi (penyelenggaraan pemerintahan daerah)* . gorontalo: medio maret .
- Gedeona, Hendrikus., & Afandi nur, muhammad,(2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik. Bandung: media bandung*.
- Deddy,Mulyadi,(2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Bandung.com.
- Rakhmat, M. (2017). *Administrasi dan Akuntabiitas Publik*. Makasar: media.com.

b. Jurnal:

- Amin, Irwansyah. (2015). *Hubungan Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kelompok Difabel, Pelayanan Publik*. *Jurnal universitas sumatra utara* , 23-78.
- Anggereani, anggereani. (2014). *Menciptakan Sistem Pelayanan Publik yang baik: strategi reformasi birokrasi dalam memberantasi korupsi*. *Jurnal Rechts vinding* , 1-7.
- Nur, Aulia. (2014). *Analisis hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan rawat jalan*. *jurnal kesehatan* , 3-8.
- Aza, Meitha. (2016). *Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan Komunikasi terhadap Pelayanan Publik di Pukesmas Kabupaten Sambas*. *Jurnal ilmu sosial dan ilmu politik* , 3-5.
- Cahyani, Cahyani & Herawati, Herawati. (2020). *Application of Smart Cities through Citizen Relations Management in Public Services*. *Journal of Political Issues*, 1(2), 125-133.
- Idrus, I. A., & Ferdian, K. J. (2019). *Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Dki Jakarta*. *Journal of Governance and Local Politics*, 1(2), 193-204.
- Purbawa, Lanang Putra. (2016). *Peran Ombudsman Dalam Menegakan Hukum Administrasi untuk Menunjang Pelayanan Publik*. *Jurnal Universitas Mahasarawati*, 4-12.
- Rahayu, Sugi. (2012). *Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel di Kota Yogyakarta*. *Jurnal univeristas negeri jakarta* , 134-240.
- Wahyudi, R. (2016). *Perilaku Maladministrasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. *jurnal universitas malang* , 113-145

Yusriadi, Yusriadi. (2017). *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (studi layanan terpadu satu pintu). Jurnal ilmiah administrasi publik* , 1-9.