

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundangan. Akan tetapi, sampai saat ini masih banyak keluhan masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah maupun penyelenggara layanan lainnya yang tidak sesuai peraturan. Setiap negara tentu memiliki permasalahan terkait pelayanan publik. Apalagi pelayanan publik mencakup pelayanan atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang tentunya sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Permasalahan saat ini adalah kurangnya pengawasan pelayanan publik yang dijalankan oleh penegak hukum. Banyak sekali permasalahan publik yang belum terselesaikan dan terus berlanjut setiap waktu. Fenomena yang terjadi dilapangan yang paling banyak dikeluhkan yaitu pelayanan yang ditunda, tidak sesuai prosedur, terjadinya penyimpangan, banyaknya pungutan liar dan lainnya. Seperti contohnya terkait penundaan dalam penerbitan sertifikat, banyaknya pungutan liar atau calo dan pengurusannya. Kondisi ini berdampak negatif karena masyarakat menjadi apatis dalam mengurus sertifikasi tanah. Kemudian perihal pendidikan, dengan adanya sistem zona saat ini, banyak anak yang tidak dapat masuk ke sekolah yang dia inginkan, bahkan ada orang tua yang memasukan alamat tidak sesuai dengan yang tertera di Kartu Keluarga agar anaknya bisa masuk ke sekolah yang dia inginkan. Tentunya hal ini menjadi masalah dalam keberlangsungan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berbagai permasalahan yang masih terjadi tersebut juga menunjukkan bahwa pelayanan publik masih perlu dibenahi. Undang-undang nomor 25 tahun 2009

tentang pelayanan publik telah menjamin adanya pengawasan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang baik. Ombudsman merupakan lembaga yang diamanatkan undang-undang untuk mengawasi pelayanan publik yang berkaitan dengan tindakan maladministrasi oleh penyelenggara layanan. Maladministrasi sendiri ialah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabdian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Ombudsman sendiri mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

Ombudsman RI awalnya disebut Komisi Ombudsman Nasional yang kemudian diganti dengan nama Ombudsman RI pada tahun 2008 sesuai dengan diterapkannya UU No 37 tahun 2008. Kemudian pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 tahun 2011 tentang pendirian kantor perwakilan Ombudsman di daerah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan dari Ombudsman sehingga masyarakat bisa melaporkan pengaduan pelayanan publik di daerahnya masing-masing dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik. Adapun jumlah kantor

perwakilan Ombudsman sendiri sampai saat ini berjumlah 34 kantor dan tersebar di setiap Provinsi Indonesia. Salah satu perwakilan Ombudsman Republik Indonesia ialah Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Barat.

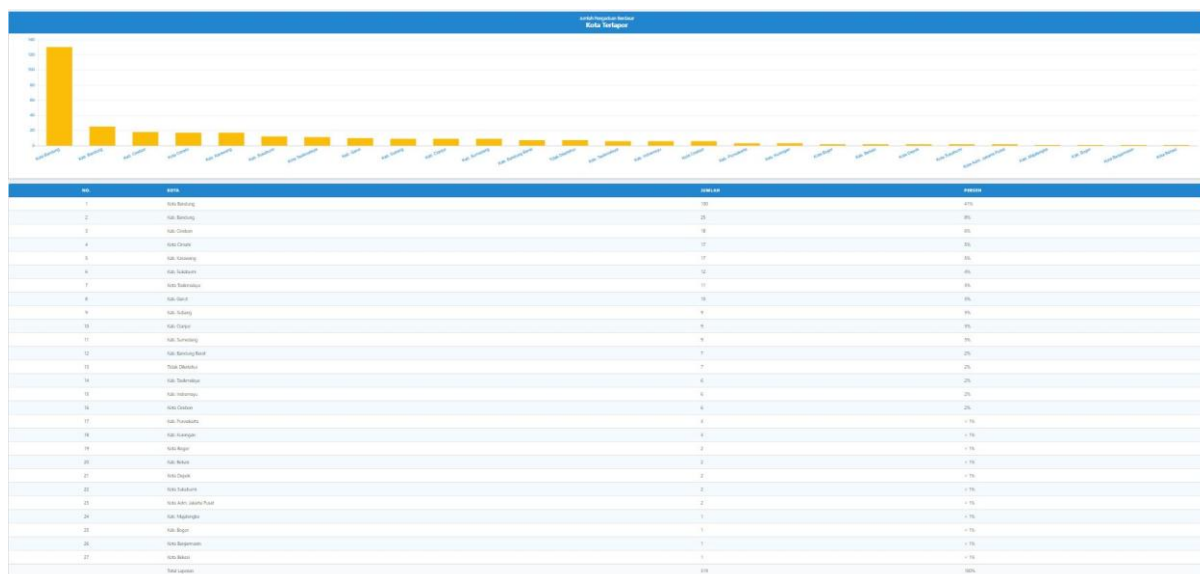
Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai 3 jenis pengawasan yang dilakukan, yaitu pengawasan secara preventif yaitu bentuk kegiatan pencegahan yang tujuannya memberikan edukasi kepada masyarakat, untuk berperan aktif mengawasi penyelenggara negara, kemudian refresif yaitu berorientasi pada laporan pengaduan masyarakat yang berasal dari keluhan langsung dari masyarakat dan laporan pengaduan yang dilakukan secara mandiri yang disebut dengan laporan inisiatif, serta umum yaitu melaksanakan penilaian kepatuhan di seluruh Kabupaten/Kota. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dalam menjalankan tugasnya Kepala Perwakilan dibantu oleh 3 asisten, yaitu asisten dalam bidang penerimaan dan verifikasi laporan, bidang pemeriksaan laporan, dan asisten bidang pencegahan maladministrasi. Selain asisten, dibantu juga oleh bagian kesekjenan yang membantu dalam urusan administrasi.

Adapun ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat yang menangani perihal pengawasan pelayanan publik terbagi dalam dua bidang, yaitu bidang pemeriksaan laporan dan bidang pencegahan maladministrasi.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari laporan pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.1**

Data Laporan Kota Terlapor di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat tahun 2019



Sumber: Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, 2020

Berdasarkan data tabel diatas bahwa banyak masyarakat yang melaporkan terkait permasalahan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan, dilihat dari banyaknya laporan pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat Kota Bandung sebagai penyelenggara pelayanan publik yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat.

**Tabel 1.1****Data Penyelesaian Laporan Masyarakat tahun 2019**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Capaian Target</b>
2019	203	104	51,2%

*Sumber: Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, 2020*

Berdasarkan data tabel diatas bahwa dari target penyelesaian laporan masyarakat yang masuk, masih ada laporan yang belum terselesaikan, terlihat dari realisasinya berjumlah 104 laporan, padahal target laporan berjumlah 203 laporan. Ini menunjukkan kinerja penyelesaian laporan ombudsman masih kurang optimal, padahal laporan yang belum terselesaikan tersebut akan dikerjakan ke tahun berikutnya dan hal itu akan membuat beban kerja Ombudsman ke tahun berikutnya bertambah.

Berdasarkan hasil observasi peneliti juga ketika melakukan Praktek Kerja Lapangan di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, kinerja pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat masih belum maksimal, dikarenakan masih terbatasnya sumber daya manusia dan sarana dan prasarana yang ada. Karena terbatasnya sumber daya manusia dan sarana prasarana sangat mempengaruhi kinerja pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dalam hal penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut dengan judul “Efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Bandung”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan data yang diperoleh dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, masih terdapat laporan penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan peraturan, dan Kota Bandung yang paling banyak dilaporkan.
2. Berkaitan dengan data penyelesaian laporan masih ada laporan yang belum terselesaikan, dan hal itu akan menambah beban kerja ombudsman ke tahun berikutnya.
3. Efektivitas pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat masih belum maksimal.

## **C. Rumusan Masalah**

Bagaimana efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dalam pengawasan pelayanan Publik di Kota Bandung?

## **D. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dalam pengawasan pelayanan Publik di Kota Bandung.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

Diharapkan dapat berguna bagi pengembangan keilmuan sosial dan politik terkhusus Ilmu Administrasi Publik. Dan dapat memberikan sumbang pemikiran tentang Ilmu Administrasi Publik, khususnya tentang efektivitas organisasi dalam pengawasan pelayanan publik.

### **2. Secara Praktis**

#### **1. Bagi Lembaga**

- a. Diharapkan dapat memberikan masukan, bahan pertimbangan serta evaluasi untuk Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dalam melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Diharapkan Ombudsman dapat meningkatkan pengawasan pelayanan publik menjadi lebih baik.

#### **2. Bagi peneliti**

- a. Diharapkan dapat memperluas pengetahuan dalam rangka menerapkan hasil-hasil studi Administrasi Publik khususnya mengenai efektivitas organisasi dalam pengawasan pelayanan publik.
- b. Diharapkan dapat memahami sejauh mana teori yang diterapkan dalam kenyataan sebenarnya.

#### **3. Bagi peneliti selanjutnya**

- a. Diharapkan dapat dijadikan acuan untuk studi-studi lanjutan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama secara lebih mendalam.

- b. Diharapkan dapat mengembangkan serta menyempurnakan penelitian-penelitian selanjutnya agar lebih baik.

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Penelitian yang berkaitan dengan Efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dalam pengawasan pelayanan publik di Kota Bandung termasuk kajian dari administrasi publik, karena berdasarkan yang dikemukakan oleh Dimock dalam Rampai (2015:20) administrasi negara atau administrasi publik meliputi semua langkah yang diambil diantara saat suatu badan pelaksanaan menerima kewenangan dan saat melaksanakannya sampai selesai. Dengan demikian, sebagai suatu proses administrasi publik meliputi seluruh kegiatan mulai saat menentukan tujuan yang akan dicapai sampai kepada penyelenggara mencapai tujuan tersebut.

Dalam sebuah administrasi publik pasti terdapat kajian kebijakan publik. Kebijakan publik merupakan aturan atau keputusan guna mengatasi permasalahan publik sehingga sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Singadilaga dalam Anggara (2016:499) menjelaskan bahwa kebijakan publik adalah keputusan atas sejumlah atau serangkaian pilihan (*set of choosing*) yang berhubungan satu sama lain yang dimaksudkan untuk mencapai sasaran/tujuan tertentu.

Dengan adanya permasalahan yang sering terjadi dilakukan oleh penyelenggara layanan, seperti adanya penundaan berlarut, adanya pungli, penyelesaian yang belum terselesaikan dalam menjalankan tugasnya tentu perlu adanya pengawasan dalam merealisasikan tujuannya tentunya dibutuhkan andil dari



masyarakat dan penyelenggara yang diberi hak melakukan pengawasan yaitu salah satunya Ombudsman. Ombudsman sendiri merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD.

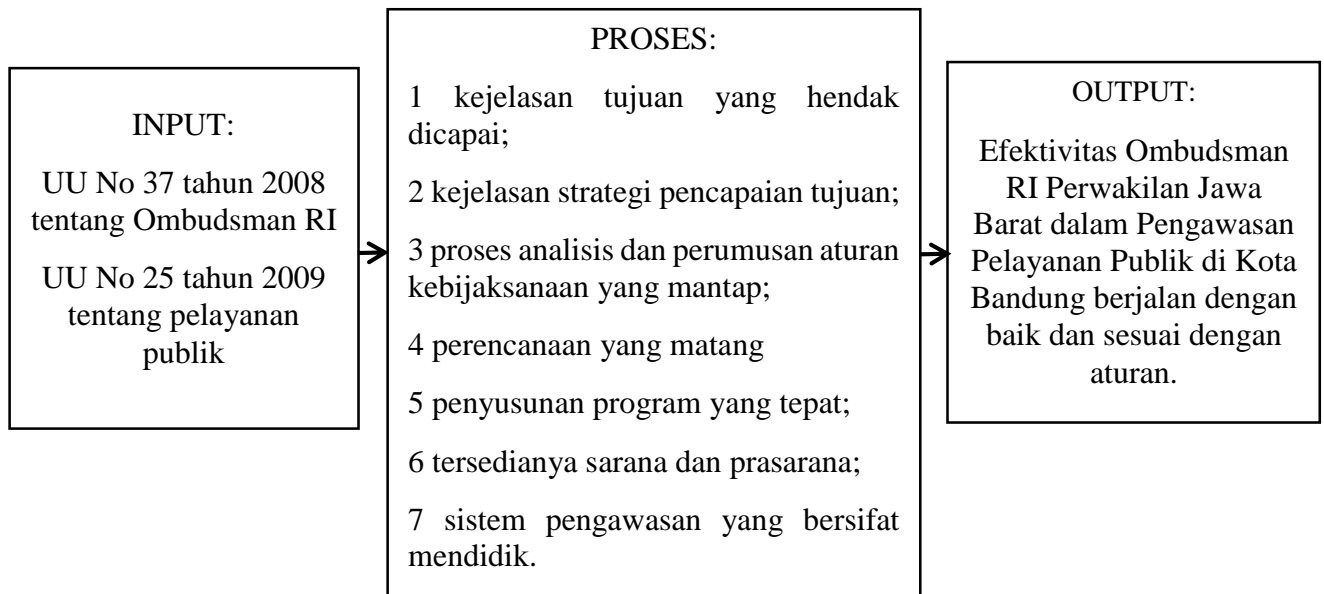
Teori efektivitas merupakan landasan teori yang digunakan oleh peneliti dalam proses pembahasan serta pemecahan dalam penelitian ini. Tujuan dari digunakannya teori ini yaitu untuk mengukur suatu organisasi dalam menjalankan tujuannya sesuai efektif dan efisien. Efektivitas sendiri adalah suatu tingkat prestasi organisasi dalam mencapai tujuannya yang berarti bahwa kesejahteraan tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori dari Gibson *et al* dalam Tangkilisan (2007:141) yang menyebutkan bahwa ada 7 (tujuh) indikator yaitu sebagai berikut:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai;
2. Kejelasan startegi pencapaian tujuan;
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap;
4. Perencanaan yang matang;
5. Penyusunan program yang tepat;
6. Tersedianya sarana dan prasarana;
7. Sistem pengawasan yang bersifat mendidik.

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pemikiran yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.2**

## Kerangka Pemikiran



*Sumber, peneliti 2020*

**G. Proposisi**

Proposisi adalah dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena yang terjadi. Efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dalam pengawasan pelayanan publik di Kota Bandung akan berjalan dengan efektif apabila memenuhi dimensi kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana, dan sistem pengawasan yang bersifat mendidik.