

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ombudsman Republik Indonesia (disingkat ORI) sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008.

Pada bulan Maret tahun 2000, K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, sehingga mulai saat itu, Indonesia memasuki babak baru dalam sistem pengawasan. Demikianlah maka sejak ditetapkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dengan dengan nama Komisi Ombudsman Nasional.

Kemudian untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini

sesuai pula dengan amanat ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan Undang-undang. Akhirnya pada tanggal 7 Oktober 2008 ditetapkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Setelah berlakunya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan bahwa Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi Negara yang bersifat sementara, tetapi merupakan lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Meski telah mengalami perubahan dari bentuk kelembagaan, Komisi Ombudsman Nasional menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang diikuti dengan penguatan institusional. Berdasarkan perubahan dari Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2000 yang mengatur Komisi Nasional Ombudsman kemudian menjadi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, namun rekomendasi-rekomendasi Ombudsman tidak mempunyai kekuatan mengikat secara hukum, lembaga ini merupakan *“Magistrature of Influence”* (Mahkamah Pemberi Pengaruh), bukan *“Magistrature of Sanction”* (Mahkamah Pemberi Sanksi). Eksistensinya sangat tergantung pada kemampuannya melakukan persuasi, kewenangan yang diberikan

kepadanya, serta bobot rekomendasi yang diberikannya. Dengan demikian kewenangan Ombudsman Republik Indonesia masih lemah.

Peranan ombudsman adalah untuk melindungi masyarakat terhadap pelanggaran hak, penyalahgunaan wewenang, kesalahan, kelalaian, keputusan yang tidak *fair* dan maladministrasi dalam rangka meningkatkan kualitas administrasi publik dan membuat tindakan-tindakan pemerintah lebih terbuka selain itu pemerintah serta pegawainya lebih akuntabel terhadap anggota masyarakat. Ombudsman menerima dan menangani keluhan masyarakat yang menjadi korban maladministrasi meliputi keputusan atau tindakan pejabat publik yang ganjil, menyimpang, sewenang-wenang, melanggar ketentuan, penyalahgunaan kekuasaan, dan keterlambatan yang tidak perlu.

Menjalankan tupoksinya, Ombudsman RI menghadapi banyak tantangan. Misalnya, ada aparat pemerintah yang masih mempertanyakan kewajiban untuk melaksanakan rekomendasi yang diterbitkan Ombudsman RI. Padahal itu sudah jelas dalam peraturan perundang-undangan. Atas dasar itu perlu dilakukan penguatan kelembagaan, ketika Ombudsman RI tercantum dalam konstitusi maka akan punya daya paksa yang kuat.

Ketua Ombudsman RI mengatakan, banyak rekomendasi terkait pengaduan pelayanan publik yang tidak mendapatkan tindak lanjut maksimal. Ombudsman hanya bisa memberi rekomendasi, tanpa ada kewajiban mengikat untuk melaksanakannya. Menurut ketua ORI lembaga ini belum dikenal secara luas oleh publik. Lalu, Ombudsman dinilai sebagai lembaga negara yang “tidak ditakuti” karena seringkali rekomendasinya tidak dipatuhi oleh para terlapor.

pemerintah harus memberikan ruang untuk sosialisasi tentang pemahaman mengenai status kelembagaan ombudsman dan tupoksi dari ombudsman kepada seluruh pejabat pemerintahan baik kementerian maupun lembaga dan masyarakat, sebab sebagaimana diketahui dibentuknya lembaga ombudsman yang harusnya bisa membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dewasa ini memang harus sudah mulai menjadi lebih baik lagi. Namun jika dilihat kembali pelayanan sekarang ini masih belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat hal tersebut terlihat pada rekomendasi yang diajukan ombudsman tidak ditanggapi secara maksimal oleh pejabat publik terkait. buktinyata bahwa permasalahan Ombudsman ada tercantum pada salah satu koran media online, yang berisikan bahwa, banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan publik dari penyelenggara negara. Keluhan masyarakat disampaikan kepada lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman. Menurut data dari Ombudsman Republik Indonesia, pelayanan publik yang paling banyak keluhan adalah mengenai perizinan. "Pertama yang paling banyak keluhan adalah perizinan pemerintah daerah. Birokrasi yang rumit membuat masalah yang mudah diselesaikan menjadi rumit," ujar Lely Pelitasari, Wakil ketua Ombudsman Republik Indonesia, Balai Kota, Minggu (<http://jabar.tribunnews.com/2017/09/10/ini-lho-permasalahan-pelayanan-publik-yang-paling-sering-dikeluhkan-masyarakat>)

Dari permasalahan yang sudah di jelaskan pada sebelumnya, peneliti tertarik mengambil penelitian tentang ombusman karena, melihat kembali bahwa dalam kelembagaan ombusman dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Perwakilan Ombusman Jawa Barat sangatlah penting, karena ombusman sendiri

merupakan lembaga yang mempunyai peran melindungi masyarakat terhadap pelanggaran hak, penyalahgunaan wewenang, kesalahan, kelalaian, keputusan yang tidak *fair* dan maladministrasi dalam rangka meningkatkan kualitas administrasi publik dan membuat tindakan-tindakan pemerintah lebih terbuka selain itu pemerintah serta pegawainya lebih akuntabel terhadap anggota masyarakat. Oleh sebab itu setelah melihat beberapa permasalahan yang ada, peneliti merasa sangat penting untuk melakukan penelitian di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Banyak rekomendasi terkait pengaduan pelayanan publik yang tidak mendapatkan tindak lanjut maksimal. Ombudsman hanya bisa memberikan rekomendasi, tanpa ada kewajiban mengikat untuk melaksanakannya.
2. Ada aparat pemerintah yang masih mempertanyakan kewajiban untuk melaksanakan rekomendasi yang di tebitkan ORI. Padahal sudah jelas dalam peraturan perundang-undangan. Atas dasar itu ketika ORI tercantum dalam konstitusi maka akan punya daya paksa yang kuat.
3. Lembaga ini belum dikenal secara luas oleh publik. Lalu, Ombudsman dinilai sebagai lembaga negara yang “tidak ditakuti” karena sering kali rekomendasinya tidak dipatuhi oleh para terlapor.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik ombudsman di kantor perwakilan Jawa Barat?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik ombudsman di kantor perwakilan Jawa Barat.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Berguna untuk mengetahui secara umum dan menyeluruh tentang bagaimana ombudsman dalam melakukan pelayanan publik.

a. Bagi Peneliti

Mengembangkan keilmuan tentang pelayanan publik Ombudsman.

b. Bagi Instansi

Bagi instansi terkait untuk menambah referensi keilmuan atau pengetahuan mengenai kualitas pelayanan publik.

c. Bagi Umum

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan informasi mengenai kualitas pelayanan Ombudsman.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dijadikan acuan dan bahan referensi mengenai kualitas pelayanan Ombudsman secara umum dan menyeluruh baik bagi peneliti maupun bagi masyarakat lain.

2. Secara praktis

a. Bagi Peneliti

Mengembangkan wawasan, terutama bagi peneliti, dalam rangka menerapkan hasil-hasil studi pelayanan ombudsman menjadi lebih baik.

b. Bagi Instansi

Bagi instansi terkait dijadikan sebagai bahan masukan dan menambah referensi mengenai kualitas pelayanan publik. Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan sesuatu yang positif.

c. Bagi Umum

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan informasi bagi pihak yang berkepentingan dengan masalah yang diteliti oleh peneliti.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan untuk studi-studi lanjutan para peneliti dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama secara lebih mendalam.

F. Kerangka Pemikiran

Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang berfungsi mengawasi pelayanan publik dan bersifat independen. Selain itu, Ombudsman RI bertugas

dan memiliki kewenangan untuk memberikan rekomendasi terkait pengaduan maladministrasi. Meski telah mengalami perubahan dari bentuk kelembagaan, Komisi Ombudsman Nasional menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang diikuti dengan penguatan institusional, namun rekomendasi-rekomendasi Ombudsman tidak mempunyai kekuatan mengikat secara hukum, lembaga ini merupakan “*Magistrature of Influence*” (Mahkamah Pemberi Pengaruh), bukan “*Magistrature of Sanction*” (Mahkamah Pemberi Sanksi). Eksistensinya sangat tergantung pada kemampuannya melakukan persuasi, kewenangan yang diberikan kepadanya, serta bobot rekomendasi yang diberikannya. Dengan demikian kewenangan Ombudsman Republik Indonesia masih lemah.

Dalam menjalankan tupoksinya, Ombudsman RI menghadapi banyak tantangan. Misalnya, ada aparat pemerintah yang masih mempertanyakan kewajiban untuk melaksanakan rekomendasi yang diterbitkan Ombudsman RI. Padahal itu sudah jelas dalam peraturan perundang-undangan. Atas dasar itu perlu dilakukan penguatan kelembagaan, ketika Ombudsman RI tercantum dalam konstitusi maka akan punya daya paksa yang kuat.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990): *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

1. *Tangibles*, atau kesempatan fisik, artinya pertampakan dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh provides.
2. *Reliability*, atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

3. *Responsiveness*, atau respobsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance*, atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada costumers.
5. *Emphaty*, adalah pelakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada costumers.

Ketua Ombudsman RI mengatakan, banyak rekomendasi terkait pengaduan pelayanan publik yang tidak mendapatkan tindak lanjut maksimal. Ombudsman hanya bisa memberi rekomendasi, tanpa ada kewajiban mengikat untuk melaksanakannya. Menurut ketua ORI lembaga ini belum dikenal secara luas oleh publik. Lalu, Ombudsman dinilai sebagai lembaga negara yang “tidak ditakuti” karena seringkali rekomendasinya tidak dipatuhi oleh para terlapor. Keberadaan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia hanya mempertegas keberadaan Ombudsman secara yuridis saja tanpa adanya perluasan wewenang terhadap lembaga tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan penguatan lembaga khususnya revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

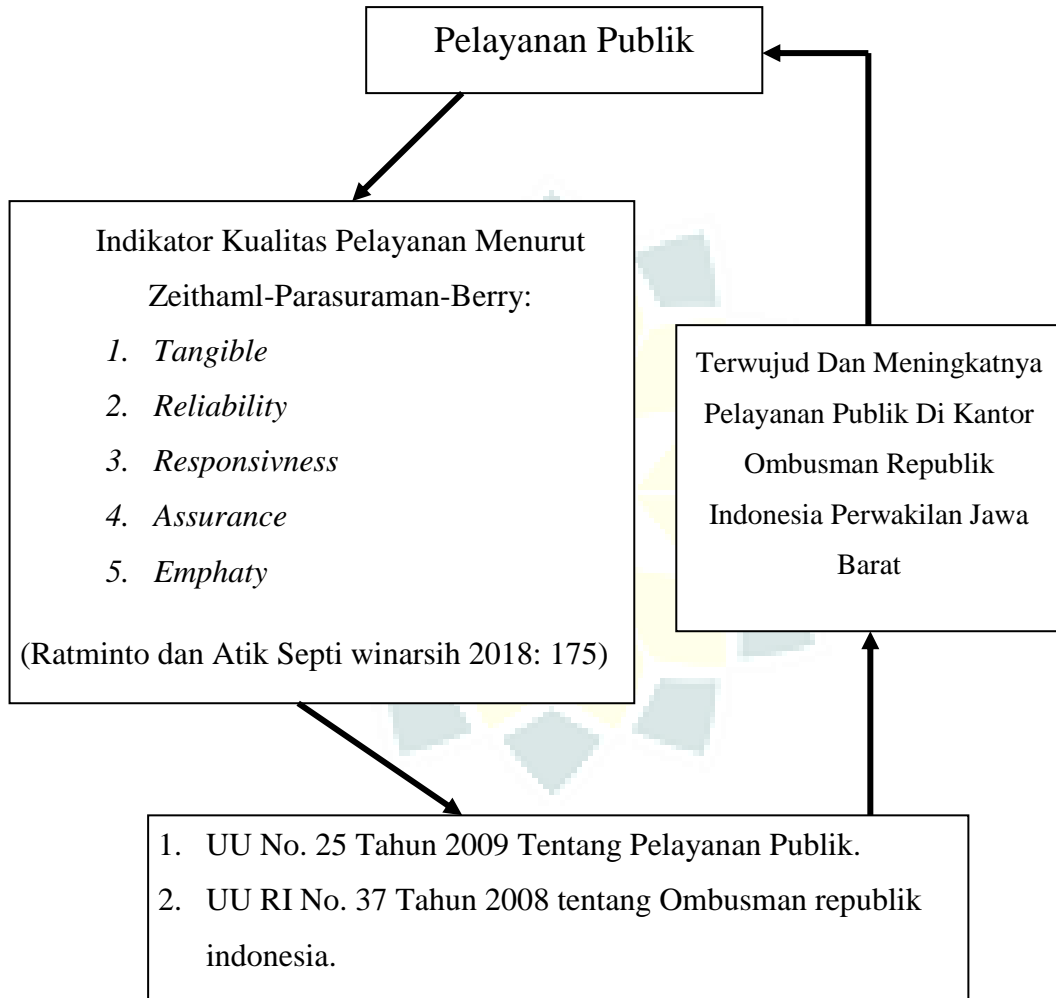
Atas dasar permasalahan yang telah disebutkan diatas, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian tentang bagaimana meningkatkan pelayanan publik Ombudsman Republik Indonesia khususnya di Kantor Ombusman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Dengan teknik

pengumpulan data wawancara mendalam, observasi, dan studi kepustakaan. Analisis akan dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Ombudsman di Indonesia didukung oleh dua undang-undang sekaligus dalam melaksanakan tugas pokok dan kewenangannya, yakni Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dan untuk pelaksanaan tugas Ombudsman perwakilan Provinsi Jawa Barat juga didukung oleh Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Penelitian ini akan berlandaskan pada Undang-Undang tersebut dan teori pelayanan publik. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan Pelayanan Publik Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Khususnya Pelayanan Di Ombudsman Kantor Perwakilan Jawa Barat. Adapun lebih jelasnya digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG