

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Organisasi yaitu sebagai satu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan. Organisasi juga memiliki banyak komponen yang melandasi diantaranya terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, spesialis pekerjaan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialis mereka masing-masing. Begitupun di ombudsman yang didalamnya berisi orang-orang yang saling berkomunikasi dan bekerja sesuai dengan *job description*-nya masing-masing dan harus bertanggung jawab atas setiap tugas yang dibebarkannya. Di ombudsman pula terdapat beberapa bidang seperti keasistenan PVL (Penerimaan Verifikasi Laporan), keasistenan Pemeriksaan atau biasa disebut tim Riksa dan keasistenan Pencegahan.

1. Keasistenan PVL atau Tim PVL yang mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya. Dan untuk tugas PVL salah satunya itu seperti menerima, mencatat, dan melakukan verifikasi laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik.
2. Keasistenan Pemeriksaan Laporan atau sering disebut Tim Riksa mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada setiap pemeriksaan di wilayah kerjanya. Dan untuk tugas tim riksa salah satunya yaitu, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan.

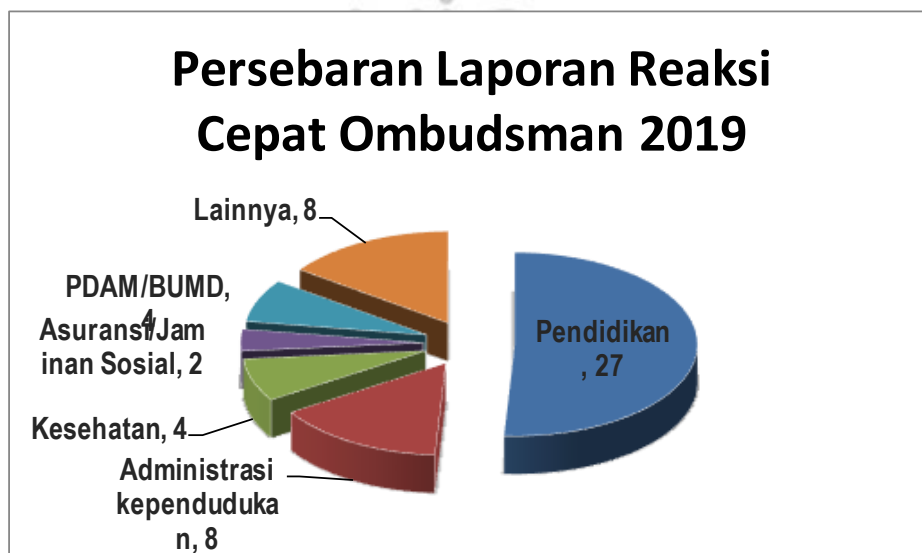
3. Keasistenan Pencegahan atau Tim Pencegahan mempunyai fungsi pencegahan maladministrasi pelayanan publik di wilayah kerjanya. Untuk tugas keasistenan pencegahan salah satunya seperti melakukan investigasi sistemik.

Model pengawasan seperti ombudsman hanya melakukan pengawasan terhadap pihak-pihak yang menggunakan APBN dan APBD, baik sebagian maupun seluruhnya, termasuk swasta ataupun perorangan yang menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Dalam pelaksanaan tugasnya, ombudsman berperan penting sebagai pelindung masyarakat terhadap tindak pelanggaran hak, penyalahgunaan wewenang, kelalaian, keputusan tidak adil, dan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berkenaan dengan hal tersebut Ombudsman Republik Indonesia, mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas, tepat, komprehensif, dan akurat mengenai tugas dan fungsi Ombudsman kepada masyarakat pengguna pelayanan publik. Oleh karena itu kegiatan penyampaian informasi diperlukan agar masyarakat mengetahui peran Ombudsman dalam penyampaian hal-hal yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penerimaan laporan *on the Spot* yang bertujuan untuk meningkatkan proaktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi laporan yang dapat dilaksanakan dalam bentuk kegiatan berikut:

1. Menyampaikan informasi mengenai kelembagaan Ombudsman secara umum dan informasi spesifik terkait persyaratan, mekanisme, tata cara dan prosedur penyelesaian laporan;
2. Memberikan konsultasi terkait permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi penyelenggara layanan;
3. Menerima laporan masyarakat.

Penerimaan laporan *on the Spot* akan menysasar pada pihak, instansi, unit pelayanan publik atau sarana/medium tertentu sebagai lokasi atau titik (*spot*) khusus yang telah ditentukan. Salah satu hasil atau dampak yang dimungkinkan dari kegiatan '*on the spot*' diharapkan akan terjadi proses penyelesaian laporan langsung di tempat kegiatan, bersama-sama dengan pihak penyelenggara pelayanan publik yang dikeluhkan layanannya oleh masyarakat.



**Gambar 1.1 Persebaran Laporan Reaksi Cepat Ombudsman 2019**

Dalam UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia disebutkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam melaksanakan kewenangan ini Ombudsman memiliki tugas di antaranya adalah menerima laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik sendiri telah diatur lebih jauh dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kemudian dalam pengaduan masyarakat ada 4 (empat) cara masyarakat menyampaikan pengaduannya ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat antara lain:

1. Datang Langsung

Masyarakat dapat datang langsung untuk menyampaikan laporan ataupun pengaduannya ke kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat.

2. Surat

Masyarakat dapat menyampaikan laporan atau pengaduannya melalui surat yang ditujukan ke kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat.

3. Telepon

Masyarakat juga dapat menyampaikan laporan atau pengaduannya melalui telepon dengan menghubungi nomor kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat.

4. E-mail

Selain datang langsung, melalui surat, dan melalui telepon masyarakat juga bisa menyampaikan laporan ataupun pengaduannya melalui e-mail Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat.

**Tabel 1.1**  
**Capaian Kinerja**

No	Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian (%) Realisasi / Target x 100 %	Keterangan
A	Pencegahan Maladministrasi				
	1. Sosialisasi	50	39	78%	-
	2. Kerja Sama	60	52	86%	-
	3. % Instansi Pemerintah yang memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan	-	-	-	-
	4. % Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional	-	-	-	-
	5. % Pemerintah Daerah dengan tingkat Kepatuhan Tinggi atas Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009	12	12	100%	Pendampingan hasil kepatuhan telah dilaksanakan bulan April-Juni
	6. Jumlah Partisipasi Publik	3	3	100%	-

B	Penyelesaian Laporan				
	1. % Pengaduan Masyarakat yang selesai ditindaklanjuti	203	104	51.2%	
	2. Pejabat atau Instansi yang tidak bersedia atau lali melakukan pemeriksaan terhadap pejabat yang dilaporkan, tidak mengambil tindakan administratif atau tindakan hukum terhadap pejabat yang terbukti bersalah.	-	-	-	Belum Ada
	3. Jumlah dan Jenis Laporan yang tidak memenuhi persyaratan	-	-	-	-
	4. Investigasi	60	35	58%	-
	5. Koordinasi/Pemanggilan	30	26	86.7%	-
	6. Mediasi	-	-	-	Belum Ada
	7. Monitoring	60	60	100%	

Dengan demikian, pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman pada dasarnya berbasis pada pengawasan masyarakat. Oleh karena itu, apabila definisi transparansi publik menurut masyarakat transparansi Indonesia adalah keterbukaan yang meniscayakan keterlibatan atau partisipasi publik.

Pembahasan mengenai ombudsman dilihat dari efektivitas kerja dalam melayani laporan masyarakat berkenaan dengan laporan yang masuk, untuk

pengertian efektivitas sendiri yaitu hubungan output dan tujuan. Hal ini berarti efektivitas adalah ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan efektivitas.

Berdasarkan hasil observasi peneliti ketika melakukan penelitian di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat masih terdapat beberapa asisten yang kesulitan dalam melayani laporan masyarakat yang masuk, diantaranya:

1. Keterbatasan sumber daya manusia dan sumberdaya finansial (anggaran).
2. Masih ada asisten ombudsman atau ASN (Asisten Sipil Negara) yang kesulitan dalam dalam melayani laporan masyarakat dari berbagai jenis substansinya, contohnya seperti pertanahan.
3. Menerima pelapor yang sulit, maksud sulit disini yaitu dilihat dari emosi, sikap dan etika si pelapor.
4. Kekurangan sarana dan prasarannya yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Ombudsman.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Kerja Pegawai dalam melayani laporan masyarakat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat Tahun 2019”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang masalah diatas, maka perlu adanya identifikasi masalah untuk mempermudah penjelasan. Dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Berkaitan Sumber daya manusia dan sumber daya finansial (anggaran) yang terbatas
2. Berkaitan dengan berbagai jenis substansinya permasalahannya.
3. Berkaitan dengan penerimaan laporan masyarakat kepada Ombudsman.
4. Berkaitan sarana dan prasarananya yang kurang memadai.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut:

Bagaimana Efektivitas Kerja Pegawai dalam melayani laporan masyarakat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat?

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

Maksud dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui efektivitas kerja pegawai dalam melayani laporan masyarakat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat.

### **E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, maka diharapkan penelitian memiliki kegunaan sebagai berikut :

#### **1. Secara Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perkembangan teori dan untuk kepentingan penelitian dimasa akan datang. Selain itu dapat diharapkan mampu memberikan telaah terhadap teori efektivitas



kerja sehingga menjadi masukan bagi peneliti yang ingin mengadakan penelitian yang berhubungan dengan efektivitas kerja.

## **2. Secara Praktis**

### **a. Bagi Peneliti**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai efektivitas kerja pegawai dalam melayani laporan masyarakat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat. Serta penelitian ini merupakan salah satu syarat yang harus diselesaikan penulis dalam mencapai gelar sarjana.

### **b. Bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi untuk dapat lebih baik lagi dalam melakukan Analisis Efektivitas Kerja Pegawai dalam melayani laporan masyarakat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat.

### **c. Bagi Masyarakat**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran dan informasi kepada masyarakat mengenai Efektivitas Kerja Pegawai dalam melayani laporan masyarakat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Penelitian yang penulis lakukan mengenai efektivitas kerja pegawai dalam melayani laporan masyarakat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, kajian ini merupakan salah satu kajian dari administrasi publik karena efektifitas

kerja pegawai dan efektivitas organisasi merupakan salah satu kajian dari ilmu administrasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Dimock dan Dimock (1992:19), menjelaskan bahwa: “Administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga Perserikatan Bangsa-Bangsa disusun, digerakkan dan dikemukakan.” (Herabudin, 2015:17)

Menurut Leonar D. White (1955), mengatakan bahwa “administrasi adalah suatu proses yang biasanya terdapat pada semua usaha kelompok, baik usaha pemerintah maupun usaha swasta, sipil atau militer, dalam ukuran besar atau kecil dan administrasi publik yang dikemukakan oleh Chandler dan Plano, menjelaskan administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik dalam kebijakan publik.

Disamping menggunakan teori ilmu administrasi sebagai *grand theory*. Penulis juga menggunakan teori perilaku organisasi sebagai *middle theory* yang tentunya berkaitan dengan efektivitas kerja pegawai sebagai operasional dalam penelitian ini, sebagaimana yang dikemukakan oleh Robbin, S.P. (1986) mengungkapkan:

“Perilaku organisasi adalah bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang ditimbulkan oleh individu, kelompok dan struktur terhadap perilaku manusia di dalam organisasi dengan tujuan menerapkan pengetahuan yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi.” (Umam, 2012: 31)

Efektivitas menurut Kurniawan, (2005:109) adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketengangan diantara pelaksanaannya.

Menurut Duncan (dalam Steers R.M, 1985:53) dalam mengukur efektivitas kerja yang meliputi:

1. Integrasi

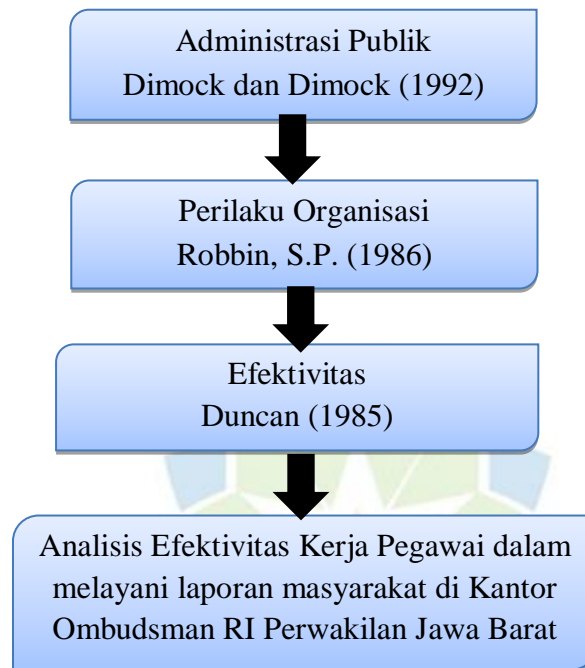
Integrasi merupakan tingkat kemampuan dalam memperkenalkan sesuatu yang dalam bidang apapun. Integrasi ini dapat dilakukan melalui komunikasi, sosialisasi dan lain sebagainya. Akan tetapi integrasi disini lebih menyangkut kepada proses sosialisasi.

2. Adaptasi

Kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi ini merupakan hal yang penting, sebab dalam hal pengenalan sesuatu yang baru dalam dunia kerja harus terjadi pembaharuan-pembaharuan yang lebih maju agar mendapatkan hasil yang baik. Sarana dan prasarana juga mejadi faktor pendukung adaptasi ini.

3. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan proses dalam melakukan upaya pencapaian sasaran yang telah ditentukan sejak awal. Agar pencapaian tujuan terjamin, maka dilakukan beberapa tahapan dalam melakukan upaya tersebut. Terdapat beberapa faktor dalam pencapaian tujuan, diantaranya: kurun waktu dan sasaran yang menjadi tujuan akhir.(Steers R. M., 1985)



**Gambar 1.1**

**Kerangka Pemikiran**

**G. Proposisi**

Kerja pegawai di Ombudsman akan efektif melayani laporan masyarakat, jika ada integrasi, adaptasi dan pencapaian tujuan.