

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah negara selalu memiliki tujuan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat dengan membuat kebijakan yang tepat sasaran. Keberhasilan tahap implementasi kebijakan tersebut akan sangat tergantung dengan pelayanan public yang dilakukan oleh instansi pemerintah terkait. Sebaik apapun kebijakan yang dikeluarkan, jika pada tahap pelaksanaannya tidak memenuhi standar pelayanan public, maka efektifitas kebijakannya menjadi terhambat atau bahkan mungkin tidak terlaksanakan. Dengan demikian, pelayanan public yang baik akan menjadi variable penentu sebuah kebijakan itu tercapai atau tidak. Hal ini selaras dengan apa yang dikatakan Sastrio Mansyur bahwa “Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan”.

Seperti yang telah disebutkan diatas Pelayan public berkaitan erat dengan timbal balik antara pemerintah sebagai penyedia jasa dan masyarakat sebagai pengguna jasa dengan mengutamakan kepuasan dari pengguna jasa. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang baik mendorong masyarakat untuk tidak enggan dalam menggunakan jasa public yang sejatinya diciptakan untuk mendorong ke arah perubahan yang lebih baik. Dengan demikian, akan terjadi keselarasan antara kebijakan yang dibuat dengan pelaksanaannya. Hal demikian

juga mengisyaratkan bahwa masyarakat memiliki hak setara dalam penerima pelayanan public yang baik.

Guna membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan public, negara telah mengeluarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Pasal 18 bagian ketiga dari UU tersebut disebutkan bahwa “Masyarakat berhak: a). mengetahui kebenaran isi standar pelayanan; b). mengawasi pelaksanaan standar pelayanan; c). mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan; d). mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan; e). memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; f). memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; g). mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman; h). mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan i). mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Dengan masyarakat menyadari haknya untuk mendapatkan pelayanan public yang sesuai dengan standar pelayanan, diharapkan masyarakat mampu menjadi control bersama terhadap proses pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi terkait dalam rangka menciptakan iklim pemerintahan yang berkualitas. Selain itu, jika masyarakat sadar akan haknya dalam mendapatkan pelayanan

berkualitas mendorong mereka untuk menggunakan fasilitas baik barang/jasa yang lahir dari proses keputusan kebijakan public, sehingga dengan demikian implementasi kebijakanpun akan semakin mungkin untuk mencapai tujuannya sebagaimana yang telah direncanakan.

Untuk mendukung hal demikian, negara membentuk OMBUDSMAN Republik Indonesia sebagai Lembaga independent yang berfungsi “mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah 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”.

OMBUDSMAN sendiri mulai muncul pada masa kepemimpinan B.J. Habibie, dan diteruskan oleh presiden selanjutnya yaitu K.H. Abdurrahman Wahid dengan membentuk tim pengkajian pembentukan ombudsman. Tim tersebut didasarkan pada pemikiran bahwa perlunya dibentuk sebuah lembaga untuk lebih meningkatkan perlindungan negara terhadap hak-hak masyarakat dari oknum penyelenggara negara yang merugikan, dengan memberikan kesempatan pada setiap warga negara yang merasa tidak puas dengan pelayanana penyelenggara negara, maka sebagai dasar hukumnya, presiden mengeluarkan Keputusan Presiden nomor 55 tahun 1999.

Setahun berjalan, atau tepatnya pada bulan maret 2000 Presiden K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudman Nasional. Dengan munculnya Ombudsman menjadi

hal baru dalam system pengawasan atas kinerja pelayanan public dan menjadi tonggak untuk menopang cita-cita reformasi. Berdasarkan konsideran yang tertuang dalam Kepres tersebut, latar belakang berdirinya Ombudsman yaitu:

1. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme;
2. Bahwa pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi;
3. Bahwa dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.

Selanjutnya, untuk memperkuat serta mengoptimalkan tugas, fungsi, dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, maka dibuatlah UU No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 07 Oktober 2008. Dalam UU tersebut, Ombudsman yang sebelumnya adalah sebuah Komisi yang bersifat sementara dan dapat dibubarkan sewaktu-waktu oleh pemerintah menjadi sebuah lembaga yang bersifat permanen dan independent.

Dengan demikian masyarakat yang merasa hak-hak pelayanannya tidak terpenuhi, mereka bisa melapor ke Ombudsman RI dengan prosedur yang

ditetapkan untuk seterusnya diproses. Dari pengaduan masyarakat itulah, Ombudsman menjadikannya sebagai salah satu factor penentu apakah instansi-instansi pemerintahan sudah pada tahap pelayanan yang baik atau buruk. Untuk itu, Ombudsman selalu mengeluarkan laporan tahunan mengenai instansi-instansi yang telah diteliti. Meski demikian, tak jarang efektifitas dari pengaduan masyarakat atas pelayanan public masih rendah sehingga menimbulkan kesan bahwa kualitas pelayanan public di Indonesia sudah mulai beranjak baik.

Mengingat bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara kepulauan yang sangat luas dan memiliki banyak daerah. Maka untuk memudahkan kerjanya, ombudsman dapat membagi wilayah kerjanya kepada perwakilan di tiap daerah dan memiliki strukturnya masing-masing. Ini berdasarkan Pasal 43 UU No. 37 tahun 2008 yaitu “Apabila dipandang perlu, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota”.

Untuk memudahkan kinerja pengawasan yang dilakukan ombudsman maka dibentuk kantor Ombudsman Perwakilan Jawa Barat yang terletak di Jalan Kebonwaru Utara No. 1 Bandung. Ombudsman perwakilan Jawa Barat sendiri merupakan bagian hirarkies dari Ombudsman pusat, hanya saja lebih focus pada wilayah daerah jawa barat.

Sebagaimana telah disebutkan diatas bahwa masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan public yang berkualitas, sehingga ketika masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang baik maka dengan adanya Ombudsman masyarakat bisa melaporkannya untuk ditindak lanjuti. Oleh

karenanya, penyelesaian tugas oleh Ombudsman dalam menginventarisir setiap masyarakat yang melapor harus dapat diselesaikan setiap tahunnya.

Dalam laporan tahunan Ombudsman RI tahun 2019, ada sekitar 8084 laporan yang masuk selama periode Oktober 2018 sampai September 2019 dengan jumlah laporan yang terselesaikan sebanyak 5120 laporan pengaduan, dan 4421 laporan pengaduan pada periode sebelumnya yang terselesaikan selama periode tersebut. Itu artinya selama tahun 2019 Ombudsman RI menyelesaikan 9541 laporan pengaduan dari 8084 laporan yang masuk. Berikut Grafik penyelesaian pengaduan oleh Ombudsman RI dari tahun 2015 sampai 2019.



Gambar 1.1 Grafik Penyelesaian Laporan Ombudsman

Sumber: Publikasi Instagram Ombudsman Jawa Barat

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa terdapat 40.558 laporan yang masuk dan 34266 laporan yang terhitung sejak tahun 2015-2019. Meski demikian, angka penyelesaian setiap tahunnya meningkat jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Selain itu, terlihat juga bahwa pada tahun 2019 mengalami

penurunan laporan masuk dibandingkan dengan tahun 2018 dan 2016 yang mencapai 9030 laporan.

Melihat jumlah laporan diatas jika dibandingkan dengan Rencana Kerja Ombudsman RI tahun 2019 yang memiliki target realisasi sebesar 90% dengan realisasi penyelesaian sampai pada 117,8% sudah tercapai. Kemudian dalam Rencana Strategis 2020-2024 Ombudsman memiliki target penyelesaian laporan di tahun 2020 adalah pada angka 70% sebagai tahun pertama dalam penyelenggaraan rencana strategis.

Di Ombudsman Perwakilan Jawa Barat sendiri berdasarkan hasil publikasi di Instagram pada tahun 2020 menerima sekitar 1.397 konsultasi yang disampaikan melalui berbagai media pengaduan yang disediakan. Namun, untuk laporan yang lolos dalam tahap verifikasi hanya sebanyak 305 laporan. Konsultasi pelaporan ini mengalami peningkatan konsultasi yang pada tahun sebelumnya di tahun 2019 hanya menerima 998 konsultasi. Selain itu Ombudsman Jawa Barat berhasil menutup laporan sampai pada angka realisasi 149% atau 138 laporan pada tahun 2020, dengan 129 laporan tahun 2019 yang diselesaikan pada tahun 2020 dan 77 laporan tahun 2020 yang diselesaikan pada tahun 2020. Hal ini cukup bagus untuk dilirik, sebab pada tahun 2020 kondisi pandemic Covid-19 mengguncang seluruh warga dunia tapi Ombudsman Jawa Barat dapat menyelesaikan 129 sisa laporan di tahun 2020. Meski demikian catatan penting yang harus diingat adalah sebanyak 305 laporan terverifikasi di tahun 2020 hanya dapat terealisasi 77 laporan atau hanya sekitar 25,24% laporan yang dapat

terselesaikan. Dari uraian data ini peneliti melihat ada masalah dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat di tahun 2020.

Kemudian berdasarkan pada wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala Bidang Pemeriksaan Ombudsman Perwakilan Jawa Barat, kebanyakan masyarakat yang tidak tahu tugas dan fungsi Ombudsman menyebabkan jomplangnya laporan yang masuk dengan jumlah masyarakat Jawa Barat. Untuk hal ini Ombudsman melakukan upaya branding agar masyarakat mengetahui tugas dan fungsinya. Selain itu di Internal Ombudsman Jawa Barat sendiri, Sumber Daya Manusia masih belum merata dan dalam setahun sangat sulit untuk mencapai penyelesaian laporan sampai pada jumlah 200 laporan lebih.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian permasalahan diatas peneliti mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Adanya kelambatan dalam proses penyelesaian laporan di tahun 2020 yang hanya terselesaikan 77 laporan dari 305.
2. Masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang peran, tugas, dan fungsi Ombudsman
3. Sumber Daya Manusia yang belum merata, sehingga itu berpengaruh terhadap pelayanan dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat di Ombudsman.

C. Rumusan Masalah

Selanjutnya dalam penelitian ini, peneliti membuat 3 (tiga) rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat yang dilakukan oleh Ombudsman perakilan Jawa Barat dalam mencapai targetnya?
2. Bagaimana ketepatan pemberi pelayanan dalam penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat yang dilakukan oleh Ombudsman perwakilan Jawa Barat terhadap sasaran yang telah ditargetkan?
3. Bagaimana gaya pelayanan yang digunakan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Barat dalam melayani laporan pengaduan masyarakat?

D. Tujuan Penelitian

Kemudian dari rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui waktu yang efektif dalam penyelesaian Laporan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Ombudsman perwakilan Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui ketepatan pelayanan efektifitas penyelesaian laporan pengaduan masyarakat di Ombudsman perwakilan Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui gaya pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman perwakilan Jawa Barat dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat.

E. Manfaat Penelitian

Maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada khalayak publik baik itu secara teoritis maupun praktik.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran ilmiah dan sistematis dalam melengkapi kajian-kajian ilmu pengetahuan khususnya kajian ilmu Administrasi Publik yang menyangkut pada masalah Efektifitas.

2. Manfaat Praktis

Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis, yaitu:

- a. Bagi peneliti Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti mengenai pelayanan public dan keberadaan ombudsman RI.
- b. Bagi Ombudsman Perwakilan Jawa Barat Diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat menjadi sumbangan data untuk efektifitas penyelesaian laporan pengaduan masyarakat.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa setiap pelaporan yang disampaikan ke Ombudsman harus dapat diselesaikan seefektif mungkin.

F. Kerangka Pemikiran

Pasalong (2015) mengungkapkan bahwa administrasi publik ialah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien. Menurut Thoha (1984), ia mengungkapkan ada 3

dimensi yang menjadi pokok perhatian administrasi salah satunya adalah kebijakan publik.

Thoha (1994) mendeskripsikan kebijakan publik sebagai sebuah proses pembentukan masalah pemerintah, pemecahannya, penentuan kebijaksanaan, pelaksanaan dan evaluasi kebijaksanaan. Menurut Pasalong (2014), kebijakan itu merupakan semacam rangkaian alternatif yang siap dipilih berdasarkan prinsip-prinsip tertentu. Kebijakan merupakan satu hasil analisis mendalam dari berbagai alternatif yang bermuara kepada keputusan tentang alternatif terbaik. Dalam pelaksanaan kebijakan, organisasi harus mampu menentukan seberapa jauh efektifitas pelayanan yang dilakukan selama melaksanakan kebijakan-kebijakan yang telah dibuat sebelumnya. Persis seperti apa yang dikatakan Dun dalam mengukur keberhasilan sebuah kebijakan, sebagai berikut A). Efektivitas, yaitu apakah hasil yang diinginkan tercapai? B). Efisiensi, yaitu seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan? C). Kecukupan, yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah? D). Perataan, yaitu apakah biaya manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda? E). Responsivitas, yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok tertentu? F). Ketepatan, yaitu apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?. Karenanya, efektifitas sangat berkaitan erat dengan penyelesaian kebijakan.

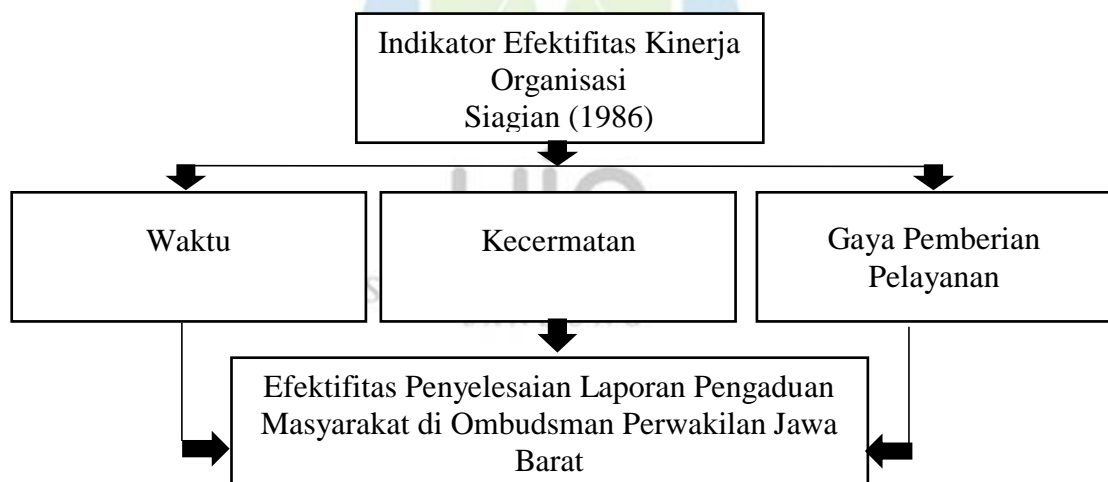
Robbins (2008:29) memberikan definisi efektifitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka Panjang. Hal ini selaras dengan definisi efektifitas menurut Ratminto dan Atik bahwa efektifitas adalah

tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan dengan baik dalam bentuk target atau sasaran jangka Panjang maupun misi organisasi. Dunn menyatakan bahwa efektivitas selalu berkenaan dengan sebuah pertanyaan apakah alternatif kebijakan telah mencapai hasil dan tujuan yang diharapkan sebelumnya. Apabila ternyata dalam pelaksanaan kegiatan publik, tampaknya kebijakan itu tidak mampu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat, maka kebijakan tersebut tidak efektif dan harus diperbaiki atau dihapuskan. Dalam hal ini efektifitas menjadi standar bagaimana kinerja suatu organisasi itu ketika melaksanakan mandataris daripada kebijakan yang telah ada. Oleh karenanya efektifitas harus dapat terukur agar dapat dinilai. Untuk mengukur efektifitas kinerja suatu organisasi Siagian (1986) menentukan beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas kinerja organisasi, yaitu:

1. Faktor Waktu, adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.
2. Faktor Kecermatan, adalah tingkat ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan atau public yang dilayani. Public akan cenderung memberikan respon kurang baik apabila terjadi banyak kesalahan dan ketidak tepatan dalam pelayanan.
3. Faktor gaya pemberian pelayanan, adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan atau public yang dilayani. Sehingga si pemberi pelayanan harus mampu menyesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan psikologis daripada penerima jasa.

Dalam mengukur suatu kualitas pelayanan, Utaminigtyas (2001), mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan seseorang atau satu pihak kepada orang lain atau pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani.

Dari uraian diatas, suatu organisasi dalam melaksanakan kinerja publiknya dapat diukur menggunakan kriteria-kriteria yang dikemukakan siagian. Penulis menggunakan kriteria efektifitas yang dikemukakan siagian dikarenakan ketepatan waktu, kecermatan, dan gaya pelayan dapat dijadikan acuan untuk mengukur efektifitas penyelesaian laporan di Ombudsman.



Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran

G. Proposisi

Efektifitas penyelesaian Laporan masyarakat di Ombudsman Perwakilan Jawa Barat dapat berjalan dengan lancar jika sesuai dengan Indikator Efektifitas yang dikemukakan oleh Siagian yaitu waktu, kecermatan, dan gaya pelayanan.

