

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Otonomi daerah ini berdampak pada perbedaan kemampuan di setiap daerah baik dalam hal pemerintahan, peraturan yang dibuat maupun pendapatan setiap daerah yang dimana masih adanya kesenjangan dalam mengatur Kota/Kabupaten. Terutama dalam mengatasi pelayanan administrasi pada masyarakat.

Pelayanan pemerintah daerah masih menjadi masalah dan memerlukan perhatian dan penyelesaian yang luas. Hal ini secara kualitatif mudah dibuktikan, dan berbagai tuntutan pelayanan publik sehari-hari dipandang sebagai tanda ketidakpuasan mereka. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah cenderung tidak sesuai dengan keinginan mereka.

Perbedaan kualitas pelayanan juga bisa jadi disebabkan oleh kapasitas sumber daya manusianya atau bisa juga dari manajemen pelayanan. Adanya manajemen pelayanan juga didasari dari adanya sisi tuntutan sosial yang semakin meningkat maupun perubahan yang terjadi pada negara itu sendiri. Dalam hal ini pemerintah terus berupaya memperbaiki pelayanan publik yang baik terutama pelayanan pada masyarakat seperti di Kota Jakarta yang dimana dikutip dari berita sebagai berikut:

“Jakarta Selatan, membuka *doorstop* Pelayanan Pengaduan Masyarakat mulai Senin (30/10). Hal itu dilakukan guna menampung aspirasi dari masyarakat dan merespon masalah secara langsung oleh Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan. Wali Kota Administrasi Jakarta Selatan, Tri Kurniadi mengatakan, pelayanan pengaduan masyarakat ini dibuka sesuai dengan arahan Gubernur DKI Jakarta, Anies Baswedan, untuk lebih memudahkan kembali permasalahan-permasalahan yang ada di wilayah. "Jadi kalau ada masyarakat yang ingin melaporkan menyangkut tentang masalah tentang Kesra (kesejahteraan rakyat), maka

dapat disampaikan di meja Kesra. Demikian juga yang menyangkut dengan pembangunan, masuk ke Ekbang (Ekonomi Pembangunan), dan juga yang menyangkut tentang pertanahan, pemerintahan, masuk ke bidang Pemerintahan," tuturnya." selatan.jakarta.go.id, diakses 13 Oktober 2021.

Dikarenakan banyaknya keluhan masyarakat kepada pelayanan publik yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka dibentuknya pelayanan pengaduan. Pengaduan ini menerima kritik serta saran guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Kota Jakarta Selatan. Penerapan pengaduan pelayanan di Kota Jakarta terlihat terkoordinir hal ini membantu pemerintah daerah dalam mengetahui dimana letak kesalahan dalam pelayanan tersebut dengan melalui pengaduan masyarakat.

Meskipun dalam layanan pengaduan di Jakarta terlihat lebih sistematis, namun layanan pengaduan tidak dapat dipastikan bahwa pelayanan itu berjalan dengan semestinya. Hal ini dikarenakan, masih adanya sejumlah pelanggaran-pelanggaran yang terjadi di ruang lingkup pelayanan publik.

Harapan membangun pelayanan pengaduan itu termasuk upaya pemerintah dalam memperbaiki pelayanan publiknya. Penanganan pelayanan di setiap daerah tentu berbeda. Sebagaimana dengan daerah-daerah yang jauh dari Ibukota. seperti layaknya di Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. Pernyataan ini dilansir pada suatu berita sebagai berikut:

"Kami berharap penyampaian penilaian kepada Pemda Manokwari akan menjadi motivasi awal yang baik untuk mendukung Pemda Manokwari di tahun 2020 dapat meningkat ke Kepatuhan Tinggi atau zona hijau"
Ombudsman.go.id, diakses 13 Oktober 2021

Pada berita ini, dapat dilihat adanya kualitas pelayanan publik terkait nilai kepatuhan yang digunakan oleh Ombudsman masih terbilang tidak sesuai dengan

apa yang diharapkan. Kemungkinan perbedaan pelayanan ini juga dikarenakan adanya sumber daya manusia yang memiliki kualitas berbeda di setiap daerah.

Pelayan publik diseluruh daerah di Indonesia seharusnya memiliki hasil yang sama. Hal ini sebagaimana yang telah diatur pada UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada aturan ini dijelaskan pada pasal 3 poin b tentang tujuan UU pelayanan publik yang berisi tentang dasar terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak.

Adanya aturan ini, tentu ditujukan untuk mewujudkan pelayanan yang baik pada setiap daerah. Aturan ini juga ditujukan agar pelayanan menjadi lebih terkoordinir. Oleh karena itu, dibutuhkan pengawasan yang dapat mengontrol seluruh lembaga pelayanan publik di Indonesia. Maka dari itu pemerintah Indonesia mendirikan badan independent dimana negara dapat melakukan pengawasan terhadap pelayanan di setiap daerah.

Pemerintah membentuk Lembaga Non-Struktural yaitu Ombudsman dimana memiliki kedudukan dimana hal tentang kewenangannya diatur pada UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia terkait dengan pengawasan publik. Lembaga negara independent yaitu Ombudsman yang dimana dijelaskan pada Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman merupakan lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik yang dimiliki negara. Dalam pengawasannya, Ombudsman diberikan kewenangan untuk mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah. Beberapa di antaranya adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum milik negara.

Ombudsman merupakan sebuah lembaga negara yang didirikan dengan asas kemandirian. Sehingga, Ombudsman tidak memiliki hubungan dengan lembaga pemerintahan lainnya. Ombudsman diwajibkan untuk menjalankan tugas serta wewenangnya secara bebas dari adanya campur tangan dari pihak penguasa lainnya.

Dengan begitu, Ombudsman dapat mengawasi pelayanan publik yang tersebar di seluruh wilayah. Pada dasarnya, Ombudsman melakukan pengawasannya terhadap lembaga pelayanan publik sesuai dengan kewajibannya yang telah ditetapkan oleh negara. Dasar dari kewajiban yang diemban oleh Ombudsman tertuang dalam Pasal 35 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di mana, pengawasan pelayanan publik diselenggarakan dalam dua cara, yaitu pengawasan internal dan eksternal.

Pengawasan terhadap berlangsungnya suatu pelayanan public tidak hanya ditujukan untuk untuk menjaga, serta meningkatkan pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, pengawasan ini dilakukan guna megawasi adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur atau dikenal dengan istilah Mal administrasi.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa mal administrasi yaitu segala bentuk perbuatan yang menentang hukum, dan menyimpang jauh dari tanggung jawab yang diemban. Dalam hal ini, salah satu penyimpangan yang dimaksudkan adalah penyalahgunaan wewenang.

Umumnya, terdapat berberapa jenis keluhan umum tentang permasalahan mal administrasi di pelayanan publik. Pertama, keluhan seperti adanya penundaan yang berlarut-larut, atau lambatnya pemberian layanan publik kepada masyarakat.

Beberapa laporan masyarakat menjelaskan adanya otoritas yang berulang kali menunda-nunda waktu, sehingga layanan publik berlangsung lebih lama dari kesesuaian waktu yang telah ditentukan oleh aturan. Adanya penyelewengan ini mengakibatkan pelayanan publik yang tidak memiliki kepastian.

Kedua, penyalahgunaan wewenang adalah tindakan menjalankan wewenang di luar peraturan yang berlaku. Hal ini seharusnya tak dilakukan oleh instansi pemerintah dikarenakan akan merusak kepercayaan masyarakat kepada instansi pemerintahan. Ketiga, kualitas pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan langkah-langkah yang telah ditetapkan.

Banyaknya pengaduan pelayanan bisa jadi disebabkan oleh dua hal, yang pertama bisa jadi dikarenakan oleh kepercayaan masyarakat pada Ombudsman itu tinggi sehingga laporan yang diterima menjadi banyak. Yang kedua, yaitu bisa jadi karena cakupan wilayahnya besar misal terdiri dari beberapa Kabupaten/Kota yang menjadikan rentannya pelanggaran-pelanggaran dalam pelayanan publik tak terkecuali mal administrasi. Maka dari itu pentingnya reformasi pelayanan publik pada setiap daerah yang dimana dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan Permenpan RB No 15 tahun 2004 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Dalam hal ini Ombudsman juga turut serta dalam meningkatkan yaitu baik dengan mengawasi setiap instansi, maupun memberikan sanksi pada instansi pemerintah yang tidak sesuai dengan aturan yang ada.

Ombudsman sendiri memiliki beban tugas berbeda pada setiap provinsinya, terutama daerah Provinsi Jawa Timur dimana dilansir pada artikel berita menjelaskan,

“Jawa Timur merupakan provinsi yang memiliki kabupaten/kota terbanyak di Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Dalam Negeri, di

Jawa Timur terdapat 38 kabupaten/kota. Dengan rincian, sebanyak 29 merupakan kabupaten dan 9 merupakan kota.” databoks.katadata.co.id, diakses 13 Oktober 2021 (Jawa Timur miliki Kabupaten/Kota Terbanyak Nasional)

Dari berita di atas, diketahui bahwa Jawa Timur adalah provinsi dengan kabupaten atau kota terbanyak di pulau Jawa. Hal ini dapat diidentifikasi dengan banyaknya kabupaten kota. Banyaknya kabupaten atau kota ini juga dipengaruhi oleh adanya pemekaran daerah yang disebabkan oleh angka pertumbuhan penduduk yang meningkat pesat.

Pemekaran daerah ini dapat berdampak pada pelayanan - pelayanan publik yang bertambah banyak sesuai dengan kebutuhan suatu daerah. Dengan banyaknya jumlah penduduk di suatu daerah, maka pelayanan publik juga akan ditingkatkan. Sebagai salah satu provinsi dengan jumlah Kota dan Kabupaten terbanyak se-Indonesia tentu akan menjadi persoalan yang serius terutama dalam hal pengawasan pelayanan publik. Khususnya, dalam menangani adanya pengaduan pelayanan masyarakat yang ditujukan pada instansi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur.

Oleh sebab itu, maka dibutuhkan semangat kerja dalam melakukan pengawasan dan penanganan pengaduan yang tepat oleh Ombudsman perwakilan Jawa Timur. Adanya semangat kerja ini tentunya akan berdampak dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk itu, dibutuhkan tingkat kompetensi organisasi yang baik dalam menangani suatu permasalahan yang kompleks.

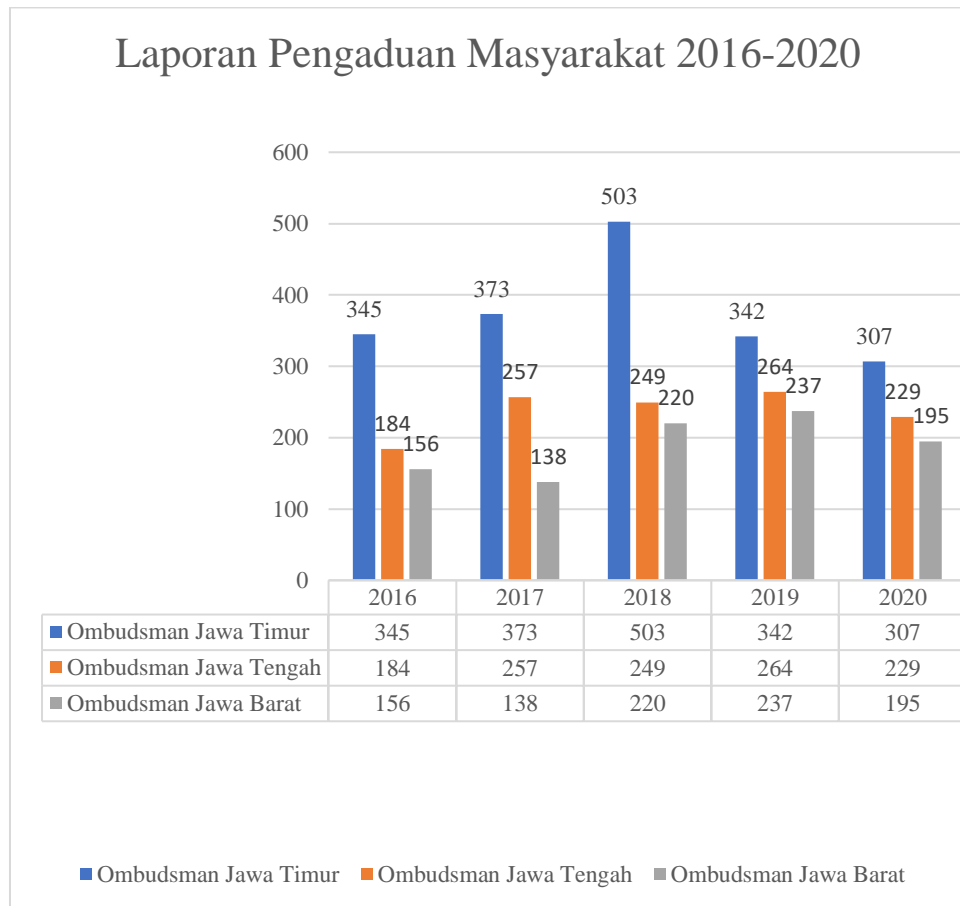
Tingginya tingkat kompetensi seorang pegawai umumnya akan menghasilkan kinerja yang baik. Begitu puladengan rendahnya tingkat kompetensi pegawai maka tingkat kinerjanya juga akan rendah. Adanya tingkat kompetensi ini tentu akan berdampak pada capaian tujuan organisasi. Karena, setiap instansi memiliki

kemampuan bekerja yang cakap untuk menyelesaikan tugas, pokok, dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah ditentukan.

Ombudsman sebagai suatu lembaga pengawas eksternal dalam pelayanan public juga berperan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memperoleh haknya untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari negara. Peningkatan jumlah laporan tersebut harus diimbangi dengan percepatan penyelesaian laporan. Dalam prosesnya, penyelesaian laporan terdiri dari beberapa tahapan. Dari mulai penerimaan laporan hingga penyelesaian.

Hasil pemeriksaan.dari tahapan-tahapan tersebut kemudian akan lebih difokuskan kepada laporan hasil pemeriksaa akhir. Laporan tersebut merupakan langka penyelesaian berupa laporan tertulis tentang adanya permasalahan yang mengandung dugaan mal administrasi. Hal tersebut juga terjadi pada suatu organisasi pemerintah seperti Ombudsman. Hal ini dapat dilihat dari kinerja instansi Ombudsman Jawa Timur dan dibandingkan dengan Ombudsman Jawa Barat dan Ombudsman Jawa Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut ini:

Tabel 1.1



Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2021

Dari table 1.1, Ombudsman Jawa Timur berada di posisi pertama. Jumlah laporan ini lebih banyak dari Ombudsman Jawa Tengah dan Ombudsman Jawa Barat. Dari tahun 2016 hingga 2020 laporan pengaduan masyarakat yang didapat Ombudsman Jawa Timur selalu lebih banyak dibanding dengan Ombudsman Jawa Tengah dan Ombudsman Jawa Barat. Meskipun terjadi penurunan jumlah laporan pengaduan masyarakat, namun Ombudsman Jawa Timur selalu mendapat jumlah pengaduan lebih tinggi dari Ombudsman Jawa Tengah dan Jawa Barat.

Ombudsman Jawa Timur sendiri memiliki jumlah laporan pengaduan masyarakat tertinggi mencapai 503 laporan ditahun 2018 dikarenakan instansi penyedia pelayanan publik memang buruk dan tingkat kepercayaan masyarakat bisa

jadi meningkat. Jumlah paling sedikit mencapai 307 pada tahun 2020. Pada tahun 2019 juga pendapat Ombudsman Perwakilan Jawa Timur tentang pelayanan pemerintahan publik dinilai buruk.

Pada tahun 2019 pelayanan publik di Jawa Timur dinilai buruk oleh Ombudsman. Berdasarkan laporan masyarakat jika dibandingkan dengan Provinsi lainnya Jawa Timur menduduki peringkat tiga terbanyak menerima pengaduan dari masyarakat. Banyaknya pengaduan ini dikarenakan instansi pemerintah tidak berjalan dengan baik, terutama pada bidang pertahanan yang dinilai adanya penyimpangan prosedur oleh pihak Ombudsman Jawa Timur. Hal tersebut seringkali ditemukan pada kasus perizinan pertanahan. Pada tahun 2021 dilihat dari tingkat kepatuhan pelayanan public.

Laporan tersebut didapat baik dari laporan masyarakat maupun tingkat kepatuhan terutama untuk daerah Jawa Timur. Hal ini tentu menjadikan provinsi Jawa Timur memiliki permasalahan administrasi yang lebih kompleks dari pada Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Jawa Barat. Jika tingkat kepatuhan pada instansi pemerintah menurun, terutama kualitas pelayanan publik maka dapat dipastikan terjadinya penurunan juga kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah penyedia pelayanan publik.

Turunnya kepercayaan masyarakat akan instansi pelayanan publik milik pemerintah ini merupakan suatu hal yang tidak dapat dibiarkan begitu saja. Dalam hal ini, Ombudsman berusaha bertindak cepat agar kualitas pelayanan juga menjadi baik. pada tahun 2021 juga ditemukan mal administrasi pada instansi pemerintah dijelaskan pada berita berikut:

“Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur, Agus Muttaqin mengungkapkan adanya 12 aduan terkait dugaan malaadministrasi pada

deleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) di wilayah setempat. Agus mengaku, pihaknya telah melakukan verifikasi terkait aduan tersebut. Hasilnya, enam aduan terbukti terdapat malaadministrasi.” republika.co.id, diakses pada 30 Desember 2021. (Ombudsman Jatim: Enam Aduan CPNS Terbukti Malaadministrasi).

Permasalahan maladminitrasi pada instansi pemerintahan banyak terjadi di setiap daerah. Adanya bermacam-macam pelanggaran administrasi yang dimana salah satunya yaitu penyimpangan prosedur. Adanya penyimpangan prosedur dapat berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Di samping itu, adanya penyimpangan ini juga memunculkan keperihatinan masyarakat terhadap tidak maksimalnya pelayanan publik. Masyarakat selaku pihak yang berhak menerima pelayanan, turut berupaya memberi masukan demi terciptanya suatu sistem pemerintahan yang baik (*good governance*) serta program layanan yang baik pula. Bagi masyarakat, hal ini dinilai juga dapat membantu seluruh warga untuk mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminasi dari pihak pemerintah.

Dalam hal ini juga perlunya ada sosialisasi tentang bagaimana menciptakan mutu kualitas pelayanan baik dan bebas maladminitrasi dengan begitu masyarakat merasa nyaman saat melakukan kegiatan pelayanan kepada instansi pemerintah dan nantinya mendapatkan kepercayaan publik. Meski begitu data penyelesaian laporan pertahun 2016-2020 oleh Ombudsman Jawa Timur dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.2 Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat 2016-2020

| Tahun | Laporan Masuk | Tindak Lanjut | Laporan Selesai |
|-------|---------------|---------------|-----------------|
| 2016 | 345 | 100% | 345 (100%) |
| 2017 | 373 | 100% | 373 (100%) |
| 2018 | 503 | 100% | 503 (100%) |
| 2019 | 342 | 100% | 341 (99,7%) |
| 2020 | 307 | 100% | 298 (97%) |

Sumber: Ombudsman Perwakilan Jawa Timur, 2021

Jika dilihat pada tabel penyelesaian laporan pengaduan dari 2016 hingga 2020 kinerja dari Ombudsman Jawa Timur cukup baik meski ada laporan yang masih diproses untuk tahun 2019 dan 2020. Umumnya, terdapat adanya laporan yang belum selesai dikarenakan satu permasalahan yang berat. Dimana biasanya, terdapat satu permasalahan ini menyangkut beberapa instansi. Dan terselsaikan laporan masyarakat itu memang ada target dari Ombudsman Pusat yang diberikan kepada Daerah Perwakilan dan harus diselesaikan pada tenggat waktu yang telah ditentukan. Banyaknya pengaduan ini bisa jadi faktor permasalahan administrasi yang kompleks di setiap daerah Provinsi Jawa Timur.

Dari fenomena di atas, diketahui bahwa suatu instansi bekerja dengan baik adalah dengan adanya dukungan. Salah satunya adalah adanya dukungan dari organisasi berupa suasana, lingkungan, sarana prasarana, dan hal-hal yang menunjang tingkat kerja organisasi lainnya.

Kemudian, adanya manajemen yang baik dalam perencanaan kerja hingga dapat mencapai efisiensi dan efektifitas juga dapat menjadikan suatu organisasi

lebih baik dalam pencapaian kerja. Kinerja pada setiap pegawai dalam organisasi juga harus kompeten pada bidang yang ditentukan. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin meneliti bagaimana **“Kinerja Ombudsman Jawa Timur Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat.”**

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut yaitu, bagaimana kinerja di Ombudsman Jawa Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja pegawai Ombudsman Jawa Timur dalam menangani pengaduan masyarakat

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur sebagai kepastakaan dalam penelitian berkaitan dengan kinerja Ombudsman Jawa Timur untuk kepentingan ilmiah dan menambah wawasan pengetahuan. Penelitian ini juga bisa dijadikan acuan terhadap peneliti lain yang ingin mengembangkan lebih lanjut baik tentang kinerja ataupun hal lainnya yang berkaitan dengan Ombudsman.

b. Bagi Peneliti

Peneliti dapat memperdalam pengetahuan tentang motivasi kinerja pegawai Ombudsman Perwakilan Jawa Timur. Dan juga dapat menambah wawasan bagi peneliti.

2. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan pengembangan tentang kinerja Ombudsman Perwakilan Jawa Timur khususnya dalam penanganan pengaduan masyarakat.
- b. Sebagai gambaran dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja Ombudsman Jawa Timur dalam penanganan pengaduan masyarakat.

