

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat merupakan pihak yang menjadi bagian dalam suatu negara, dimana masyarakat memiliki peran penting dalam kehidupan bernegara. Karena apabila sebuah negara tidak memiliki masyarakat yang menjadi warga dari negara tersebut, maka negara tersebut tidak dapat dikatakan sebagai sebuah negara. Sekalipun negara tersebut merupakan negara maju, oleh karena itu negara memiliki tanggung jawab penuh atas kehidupan dan kesejahteraan masyarakatnya sendiri. Hal ini karena negara yang menaungi, menjamin, dan memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Oleh karena itu negara berhak dan wajib dalam memberikan pelayanan-pelayanan bagi masyarakatnya dengan tujuan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat di negara tersebut.

Pelayanan yang diberikan untuk masyarakat disebut sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik adalah sebagai bentuk dari pemerintah dalam melayani dan memenuhi kebutuhan publik untuk menunjang kehidupan masyarakat yang lebih baik dan juga mensejahterakan masyarakat dengan melayani kebutuhan kehidupan bernegaranya. Pelayanan publik dapat menjadi sebuah bentuk kepedulian pemerintah bagi masyarakatnya sendiri, oleh karena itu dengan memberikan pelayanan publik yang baik akan menciptakan kehidupan bermasyarakat yang sejahtera.

Pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam peraturan tersebut tercantumkan bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat dalam kehidupan bernegara. Dalam pelayanan tersebut dapat berbentuk seperti barang, jasa, ataupun administrasi seperti persuratan dan juga lainnya lainnya (Ahdhan, 2014, p. 2) Maka dari itu berkaitan dengan peraturan yang tercantum dalam UU Nomor 23 Tahun 2009 menyatakan bahwa Negara wajib memberikan pelayanan kepada masyarakatnya dengan tujuan untuk mengsejahterakan kehidupan masyarakat dalam kehidupan bernegara.

Namun, dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak selamanya berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa oknum yang selalu memanfaatkan kesempatan untuk korupsi ataupun tidak melayani masyarakat dengan baik. Terdapat banyak kasus dan kejadian terkait dengan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan apa yang telah di atur oleh Negara dan pemerintah. Hal tersebut yang menjadi berkurangnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang terdapat di Indonesia. Pelayanan publik yang menyalahi aturan dan hukum Negara merupakan sebuah tindakan yang bertentangan dengan hukum, hal tersebut disebut sebagai maladministrasi.

Sebagaimana disebutkan dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 3 Tentang Ombudsman RI, maladministrasi yaitu perilaku atau tindakan yang melawan hukum negara serta menggunakan wewenang untuk tujuan lainnya dalam melampaui wewenang tersebut. Hal ini merupakan suatu kelalaian atau

tindakan yang mengabaikan hukum dan negara yang berlaku. Maladministrasi dalam pelayanan publik dapat berupa seperti menyalahi aturan dalam memproses administrasi publik, dan juga melawan hukum negara serta etika yang perlu diterapkan oleh pemerintah dalam menangani pelayanan publik itu sendiri (Nurtjahjo, 2013). Penyimpangan dalam pelayanan publik tersebut merupakan tindakan yang dapat terjerat hukum dan juga dapat mengurangi rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Gambar 1.1 Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik di Ombudsman RI



Sumber: antaranews.com, 2021

Di Indonesia masih sering terdapat laporan terkait maladministrasi. Hal ini membuat pemerintah membentuk sebuah lembaga yang bernama Ombudsman yang bertujuan untuk menerima dan menindak lanjuti terkait permasalahan maladministrasi yang sering terjadi pada saat ini di lingkup pemerintah. Dengan adanya lembaga Ombudsman tersebut diharapkan dapat mengurangi kasus maladministrasi dalam pelayanan publik, karena agar masyarakat dapat merasakan kenyamanan terhadap pelayanan publik yang di berikan. Salah satu wilayah yang sering mendapatkan laporan terkait kasus maladministrasi yaitu Provinsi Jawa Timur. Hal ini di karenakan menurut data yang dilansir dari Ombudsman.go.id menyatakan bahwa Provinsi Jawa Timur terdapat 2.176 laporan terkait praktik maladministrasi pada sepanjang tahun 2017-2021. Maladministrasi merupakan tindakan yang melanggar hukum dan etika, dibalik hal tersebut dapat dipastikan bahwa maladministrasi terdapat penyebab bisa terjadi tindakan tersebut. Penyebab utama terjadinya maladministrasi yaitu buruknya sistem birokrasi di lembaga pemerintahan, sehingga dengan budaya yang sudah turun temurun terjadi terhadap buruknya sistem birokrasi di lembaga pemerintahan, sehingga membuat oknum-oknum yang melakukan tindakan maladministrasi tersebut menjadi semakin banyak tersebar disetiap lembaga pemerintahan.

Maladministrasi merupakan tindakan yang dapat membuka kesempatan bagi oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dalam melakukan tindakan korupsi, kolusi, dan juga nepotisme. Hal ini karena dari maladministrasi

tersebut yang disebabkan oleh lemahnya pengawasan dalam pelayanan publik sehingga oknum-oknum memiliki kesempatan dalam melakukan tindakan korupsi dan lainnya. Selain itu korupsi merupakan sebuah tindakan yang melanggar hukum negara, sehingga korupsi dan maladministrasi terdapat kaitannya. Seperti misalkan dengan terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik, dan juga buruknya sistem pengawasan terhadap birokrasi yang terdapat dalam pelayanan publik, maka dari itu korupsi memiliki potensi besar untuk terjadi dalam maladministrasi tersebut. Ketika maladministrasi terjadi dalam salah satu lembaga pemerintahan, masyarakat berhak melaporkan kasus maladministrasi tersebut kepada pihak Ombudsman. Ombudsman merupakan pihak yang menerima dan menangani segala bentuk kasus maladministrasi di lembaga pemerintahan dan juga dalam pelayanan publik. Namun, pihak ombudsman tidak memiliki hak dan kewenangan dalam memberikan sanksi pada kasus maladministrasi itu. Pihak Ombudsman hanya merekomendasikan dari laporan-laporan dan bukti-bukti yang terkumpul terkait lembaga yang melakukan praktik maladministrasi tersebut.

Ombudsman merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah dengan di berikannya tugas dalam pengawasan pada pelayanan publik. Ombudsman sendiri menjadi lembaga yang mengawasi dan menindak lanjuti kasus-kasus terkait maladministrasi dan juga praktik korupsi dalam birokrasi di lembaga pemerintahan yang melaksanakan tugas pada pelayanan publik. Ombudsman diselenggarakan oleh beberapa pihak dari negara dan pemerintah, seperti

BUMN, maupun Swasta. Tujuan dari pembentukan ombudsman itu sendiri yaitu karena dilatarbelakangi oleh banyaknya kasus dan laporan terkait maladministrasi dan juga praktik dalam sistem birokrasi pelayanan publik. Dari hal tersebut pemerintah membentuk lembaga yang mengawasi pelayanan publik itu sendiri, dengan harapan dapat mengurangi kasus maladministrasi dan juga praktik korupsi dalam pelayanan publik. Hal ini merupakan tujuan untuk mengsejahterkan masyarakat dalam membutuhkan pelayanan publik dari pemerintah, sehingga masyarakat dapat merasakan kenyamanan, keamanan, dan juga kepercayaan pada pemerintah dalam bentuk pelayanan publik yang baik.

Ombudsman sendiri telah diatur dalam Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-Undang tersebut menjelaskan mengenai pembentukan lembaga ombudsman yang bertujuan untuk mengawasi sistem pelayanan publik di Indonesia, selain itu UU tentang ombudsman menjelaskan mengenai tindakan maladministrasi dan juga hukuman bagi pelaku yang melakukan tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik. Dan UU tersebut menjelaskan mengenai tugas dan fungsi ombudsman yang memiliki tupoksi sebagai badan pengawas dan pihak yang menindak lanjuti atau menangani segala bentuk kasus dari tindakan maladministrasi (Rahayu, 2018).

Berkaitan dengan pembentukan ombudsman Republik Indonesia, disetiap daerah di Indonesia terdapat lembaga Ombudsman yang menangani kasus

maladministrasi yang terjadi disetiap wilayah tertentu. Salah satunya yaitu Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur yang memiliki tugas dan fungsi dalam pengawasan pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur. Hal ini bertujuan agar sistem pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur dapat berjalan dengan baik tanpa adanya kasus dan laporan mengenai tindakan maladministrasi. Namun pada faktanya sepanjang tahun 2016-2020 kasus maladministrasi di Jawa Timur masih terus terjadi.

Tabel 1.1
Laporan Maladministrasi oleh Masyarakat di Ombudsman RI Jawa Timur

Tahun	Laporan Masuk (berdasarkan cara penyampaian selama satu tahun)	Laporan yang ditutup setelah melalui proses pemeriksaan (berdasarkan dugaan maladministrasi)	Laporan yang ditutup tahap verifikasi
2017	386	385	1
2018	562	423	139
2019	421	227	194
2020	367	166	201
2021	440	158	282
Total	2176	1359	817

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, 2022

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat pada kurun 5 tahun terakhir terdapat laporan terkait tindakan maladministrasi di Jawa Timur. Data tersebut diperoleh dari kantor Ombudsman Jawa Timur, menurut hasil data yang diperoleh peneliti terdapat data yang menunjukkan adanya naik-turun pada setiap tahunnya terkait pelaporan tindakan maladministrasi di Provinsi Jawa Timur. Pada tahun 2017 terdapat 386 laporan masuk, dengan 385 laporan yang ditutup setelah melalui

proses pemeriksaan dan 1 laporan ditutup pada tahap verifikasi, pada tahun 2018 terdapat 562 laporan masuk, dengan 423 Laporan yang ditutup setelah melalui proses pemeriksaan dan 139 laporan ditutup pada tahap verifikasi, pada tahun 2019 terdapat 421 laporan masuk, dengan 227 laporan Laporan yang ditutup setelah melalui proses pemeriksaan dan 194 laporan ditutup pada tahap verifikasi. Dan pada tahun 2020 menurun menjadi 367 laporan masuk, dengan 166 laporan yang ditutup setelah melalui proses pemeriksaan dan 201 laporan ditutup pada tahap verifikasi. Pada tahun 2021 terdapat 440 laporan masuk dengan 158 laporan ditutup setelah melalui proses pemeriksaan dan 282 laporan ditutup pada tahap verifikasi.

Pelayanan publik menjadi salah satu faktor yang dapat menyebabkan kasus maladministrasi di Provinsi Jawa Timur terjadi. Pelayanan publik tersebut merupakan bentuk pelayanan dari pemerintah pada masyarakat dalam memenuhi dan membantu masyarakat dalam melengkapi kebutuhan hidup bernegara masyarakat itu sendiri, seperti pembuatan E-KTP, SIM, Surat Kependudukan, Kartu Keluarga, kartu Kesehatan, dan masih banyak bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya di Provinsi Jawa Timur. Oleh karena itu dengan adanya lembaga ombudsman di harapkan dapat meminimalisir kasus maladministrasi di Provinsi Jawa Timur agar dapat berjalan dengan efektif.

Efektivitas merupakan bentuk dari suatu kegiatan yang dikatakan berjalan dengan baik dan berhasil mencapai tujuan dari suatu organisasi itu sendiri. Pembentukan Ombudsman di Negara Indonesia bertujuan untuk meminimalisir

kasus dan tindakan maladministrasi yang berpotensi terjadi dalam pelayanan publik. Permasalahan yang terjadi saat ini terkait tindakan maladministrasi di Provinsi Jawa Timur adalah seberapa besar keberhasilan Ombudsman dapat menangani laporan maladministrasi oleh masyarakat dan terselesaikan oleh pihak Ombudsman Jawa Timur hingga akan menjadi urgensi dalam penelitian terkait menguji efektivitas penyelesaian laporan maladministrasi Kota Surabaya.

Berkaitan dengan pembahasan latar belakang diatas maka pembentukan lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Timur memiliki tujuan untuk menangani dan juga meminimalisir tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur. Selain itu kasus maladministrasi di Provinsi Jawa Timur masih mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Oleh karena itu, peran lembaga Ombudsman menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap penanganan kasus maladministrasi dalam pelayanan publik di Kota Surabaya. Oleh karena itu peneliti bertujuan untuk membahas penelitian dengan judul “Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik”. Dalam penelitian ini peneliti akan memfokuskan permasalahan terhadap efektivitas lembaga ombudsman dalam menangani kasus maladministrasi pada pelayanan publik di wilayah Jawa Timur.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka peneliti telah merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana efektivitas kinerja lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam menangani maladministrasi pelayanan publik?

1.3 Tujuan penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut: Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kinerja lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam menangani maladministrasi pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan juga manfaat praktis sebagai berikut:

1.2.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan edukasi mengenai efektivitas kinerja lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam menangani maladministrasi pelayanan publik.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi terkait proses penanganan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam menangani maladministrasi.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi ilmu pengetahuan bagi masyarakat mengenai tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik.

1.2.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dalam melakukan pelayanan publik.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi masyarakat terkait kasus maladministrasi dalam pelayanan publik.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan referensi bagi peneliti yang akan membahas penelitian yang sama.