

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam Penjelasan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menerangkan bahwa Reformasi mengamanatkan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat yaitu kehidupan yang didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokoratis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan, dan kepastian hukum bagi seluruh warga Negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sebelum reformasi penyelenggara negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek Maladministrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggara negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraa negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan dan penegakan asa-asa pemerintahan umum yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya peningkatan pelayanan

publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara dan pemerintahan. Pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintah sendiri dalam implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat baik dari sisi objektivitas maupun akuntabilitasnya.

Dari kondisi diatas, pada tahun 2000 presiden berupaya untuk mewujudkan reformasi penyelenggaraan Negara dan pemerintahan dengan membentuk Komisi Ombudsman Nasional melalui keputusan No. 44 Tahun 2000. Komisi Ombudsman Nasional bertujuan Membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, nepotisme serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan. Untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, dibentuklah undang-undang tentang Ombudsman R.I. sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat No.VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan undang-undang.

Sebelum ada Komisi Ombudsman Nasional pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Selain itu, untuk menyelesaikan

pengaduan pelayanan publik, selama ini dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan, penyelesaian melalui pengadilan tersebut memerlukan waktu cukup lama dan biaya yang tidak sedikit. Untuk itu, diperlukan lembaga tersendiri yakni Ombudsman Republik Indonesia yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga Negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik 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 di beri tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan anggaran pendapatan dan belanja daerah. Tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, yang dilakukan oleh swasta/perseorangan tersebut, antara lain pekerjaan yang dilakukan oleh swasta atau perseorangan berdasarkan kontrak yang dibiayai dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman mendasarkan beberapa asas yakni kepatutan, keadilan, non diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan. Mengenai tugas Ombudsman, antara lain memeriksa Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maladministrasi adalah perilaku atau

perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian dan pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan inmateril bagi masyarakat dan orang perseorangan. Dalam pelaksanaan tugas pemeriksaan laporan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip Independen, non-diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah Pelapor. Dengan demikian Ombudsman dalam memeriksa laporan tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar Penyelenggara Negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri untuk dapat menyelesaikan laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan menggunakan pendekatan ini berarti tidak semua Laporan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi.

Hal ini yang membedakan Ombudsman dengan lembaga penegak hukum atau pengadilan dalam menyelesaikan laporan dan dalam melakukan pemeriksaan atas laporan yang diterimanya, Ombudsman dapat memanggil terlapor dan saksi untuk dimintai keterangannya. Apabila terlapor dan saksi telah dipanggil tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa (*subpoena power*).

Ombudsman menyampaikan Laporan berkala dan laporan tahunan, atau dapat menyampaikan laporan khusus kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden yang dapat dijadikan bahan bagi Dewan Perwakilan Rakyat atau Presiden untuk mengambil kebijakan dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik.

Demi memperlancar pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman di Daerah, maka didirikanlah Kantor Perwakilan Ombudsman RI di Provinsi Lampung pada bulan Oktober tahun 2012 yang dipimpin oleh Kepala Perwakilan Bapak Drs. H. Zulhelmi.,SH.M.M dan dibantu oleh 5 (lima) orang Asisten. Dengan dibentuknya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung diharapkan terbentuknya pengawasan yang dapat berdampak kepada penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme. sehingga setiap anggota masyarakat dapat menerima pelayanan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada hari jumat tanggal 24 Januari 2014, bapak Ahmad Saleh David Faranto sebagai Ketua Bidang Penyelesaian Laporan dan mendapatkan data terkait Penyelesaian Laporan Ombudsman RI Perwakilan Lampung Tahun 2013, dengan hasil pada tabel berikut :

**Tabel 1. Jenis dan Jumlah Pengaduan pada Ombudsman RI Provinsi Lampung tahun 2013**

No	Substansi Maladministrasi	Jumlah pengaduan	Jumlah terselesaikan	Persentase (%)
1	2	3	4	5
1	Penundaan Berlarut	8	8	100
2	Penyalahgunaan wewenang	2	2	100
3	Tidak memberikan pelayanan	6	4	66,7
4	Penyimpangan prosedur	30	24	80
5	Permintaan uang, barang dan jasa	12	6	50
6	Tidak Kompeten	11	3	27,8
7	Bertindak sewenang-wenang	8	4	50
8	Tidak patut	35	29	82,8
9	Melalaikan kewajiban	8	3	33,4
	<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>83</b>	<b>69,1%</b>

*Sumber : Dokumen Kerja Ombudsman RI Provinsi Lampung Tahun 2013.*

Secara terperinci laporan yang masuk ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Lampung pada Tahun 2013 berjumlah 120 Laporan, penyelesaian pengaduan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Lampung mengenai penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang berhasil diselesaikan 100%, tidak memberikan pelayanan diselesaikan 66,7%, mengenai penyimpangan prosedur 80%, mengenai permintaan uang, barang dan jasa hanya berhasil 50%, tidak kompeten diselesaikan 27,8%, mengenai bertindak sewenang-wenang berhasil diselesaikan 50%, sedangkan masalah mengenai tidak patut berhasil diselesaikan 82,8%, dan mengenai masalah melalaikan kewajiban terselesaikan sebanyak 33%.

Lebih terperinci masalah penundaan berlarut yang masuk ke Ombudsman Lampung yaitu mengenai laporan substansi yang melakukan penundaan kewajiban yaitu seperti masalah penanganan jamkesmas, masalah berkas kasasi

yang tidak dikirimkan oleh Pengadilan Negeri Kotabumi, masalah permohonan liputan berita dari media cetak inspiratif ke BPN Kota Bandar Lampung, masalah penanganan pasien Jamkesda di RSUD Kabupaten Pringsewu, masalah penundaan pembuatan sertifikat. Selanjutnya masalah penyalahgunaan wewenang adalah masalah yang tidak seharusnya dilakukan oleh instansi pemerintah namun masih dirasakan oleh masyarakat (pelapor) seperti masalah pengenaan tarif reklame dan masalah pengenaan tarif pajak yang tidak sesuai peraturan. Kemudian masalah tidak memberikan pelayanan yang artinya masyarakat tidak diberikan apa yang dibutuhkan, yaitu seperti masalah sekolah SMK yang tidak mendapatkan mata pelajaran praktik komputer sedangkan pada saat daftar ulang membayar biaya praktik komputer dan masalah korban bencana longsor yang belum mendapat pengaduan pemda Kabupaten Tanggamus.

Penyimpangan prosedur adalah penyimpangan di luar prosedur yang seharusnya seperti masalah dugaan penyimpangan prosedur dalam pelaksanaan tes CPNS, masalah penyimpangan prosedur penjualan angunan, masalah PPDB online dan komplain mengenai masalah arahan pengawas ruang ujian yang mengarahkan peserta untuk mengerjakan soal tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Permintaan barang, uang dan jasa juga tidak seharusnya dilakukan yaitu seperti masalah yang dikeluhkan masyarakat untuk jika membayar tarif sampah sebesar 75 ribu di kampung Eldaorado dan keluhan wali murid terhadap besar sumbangan yang ada di SMPN 14 Bandar Lampung. Tidak Kompeten seperti masalah keluhan keluarga pasien di RSUD Abdoel Muluk yang merasakan tidak lancarnya pasokan air bersih. Bertindak sewenang-wenang seperti

masalah penanganan penyelesaian hubungan industrial (PHI) yang dilakukan persekongkolan dan masalah pndataan pembebasan lahan dan tanam tumbuh warga. Tidak patut masuk dalam substansi maladministrasi yaitu seperti masalah pembangunan siring di Talang Sebaya Kecamatan Kasui Kabupaten Way kanan dan masalah perlintasan kereta api belum terpasang palang pintu dan yang terakhir substansi maladministrasi melalaikan kewajiban yaitu aeperti masalah keluhan warga yang kesulitan mengakses websit penerimaan CPNS secara online di website Kabupaten Pesisir Barat.

Pada hari yang sama penulis bertemu dengan ibu Upi Fitriyanti Ketua Bidang Pencegahan, penulis mendapatkan keterangan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung telah melakukan program Bidang Pencegahan yang bekerjasama dengan Dr. Dedy Hermawan sebagai Akademisi Fisip Unila dengan tema penelitian "*Kepatuhan SKPD terhadap UU 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*" adapun yang menjadi objek penelitian berada 26 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung dan Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Lampung dalam penyelesaian laporan di Dinas Pendidikan Kota Bandar Lampung dan Badan Penanaman modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung, dan penulis ingin melihat sejauh mana pengaruh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung terhadap peningkatan pelayanan publik di kedua instansi tersebut.



Kedua instansi tersebut dipilih karena dapat menjadi barometer dalam mengukur Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Lampung pada tahun 2013 dan pengaruhnya terhadap peningkatan pelayanan publik, salah satunya Dinas Pendidikan Kota Bandar Lampung adalah instansi Pemerintah yang terdapat banyak laporan dan Badan Penanaman Modal Kota Bandar Lampung masuk dalam Zona Merah yang berarti menggambarkan kepatuhan yang rendah dari penyelenggara perizinan terhadap pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 sehingga dapat mempermudah penulis untuk melakukan penelitian di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan di Dinas Pendidikan Kota Bandar Lampung dan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung serta pengaruhnya terhadap pelayanan publik di kedua instansi tersebut?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung serta pengaruhnya terhadap pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan turut mengembangkan teori-teori ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan teori kinerja organisasi publik.

2. Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan, serta ide kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam meningkatkan kinerja.