

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan adalah kebutuhan pokok bagi manusia, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain/mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan memang selalu mengalami peningkatan tetapi tidak semuanya, sebab masih banyak hal-hal yang belum memberikan kepuasan kepada masyarakat (Sampara dalam Sinambela, 2006: 5).

Hakikatnya pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan secara tegas bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Lembaga Ombudsman perwakilan Lampung mencatat setidaknya ada 120 pengaduan kasus maladministrasi di Provinsi Lampung yang ditangani selama tahun 2013, beberapa contoh kasus maladministrasi yaitu laporan berupa masalah pengenaan tarif reklame dan dugaan maladministrasi berupa penyalahgunaan wewenang dan permintaan uang yang dilakukan oleh Dispenda Kota Bandar Lampung, laporan mengenai pengenaan tarif izin usaha dan pemberian pelayanan dengan dugaan maladministrasi berupa penyalahgunaan wewenang dan permintaan uang yang dilakukan oleh BPMP Kota Bandar Lampung serta masalah penanganan pasien jamkesmas dengan dugaan maladministrasi berupa penundaan berlurut dan melalaikan kewajiban yang dilakukan oleh RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Berdasarkan hasil kepatuhan pemerintah daerah terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik menunjukkan presentase kasus maladministrasi di Provinsi Lampung dan di Kota Bandar Lampung yaitu sebanyak 80% atau 16 SKPD di Provinsi Lampung dan 77% atau 20 SKPD di Kota Bandar Lampung masuk dalam zona merah yang berarti rendah tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebanyak 15% atau 3 SKPD di Provinsi Lampung dan 15% atau 4 SKPD di Kota Bandar Lampung masuk kedalam zona kuning atau zona tengah, yang berarti sedang tingkat kepatuhannya, serta sebanyak 5% atau 1 SKPD di Provinsi Lampung dan 8% atau 2 SKPD di Kota Bandar Lampung masuk dalam zona hijau yang berarti tinggi tingkat kepatuhannya¹.

¹ <http://www.Ombudsman.go.id/index.php/en/beritaartikel/berita/1044-2013-Ombudsman-lampung-terima-120-pengaduan.html>, diakses pada tanggal 14 Maret 2014, pukul 08.22 WIB.

Kota Bandar Lampung sebagai Ibu Kota Provinsi Lampung merupakan pusat aktivitas pemerintahan, perekonomian, pendidikan dan sosial budaya, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus ditata dengan baik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, misalnya prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan sebagainya, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah (Surjadi, 2009: 7).

Berdasarkan survei integritas yang dilakukan Komisi Pemberantasan Korupsi pada tahun 2012, indeks integritas Kota Bandar Lampung dalam pelayanan publik menempati urutan kedua terendah setelah Depok dari 13 kota yang disurvei. Pelayanan tersebut terutama dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan layanan KTP. Dari survei tersebut, diperoleh indeks integritas beberapa pelayanan tersebut masih di bawah standar KPK, yakni 6,0. Indeks integritas Kota Bandar Lampung untuk pelayanan SIUP 4,83, layanan IMB 4,79, dan layanan KTP 5,94 sehingga total indeks integritas Pemkot Bandar Lampung hanya 5,19². Sedangkan pada survei integritas Komisi Pemberantasan Korupsi tahun 2013, indeks integritas Kota Bandar Lampung menempati posisi urutan 51 dengan total indeksnya sebesar 6,38³.

² <http://lampost.co/berita/indeks-integritas-kota-bandar-lampung-urutan-kedua>, diakses pada 16 Maret 2014, pukul 11.00 WIB.

³ http://www.KPK.go.id/Image/pdf/Pengumuman/Siaran_Pers_Survey_Integritas_2013.pdf, diakses pada 26 Agustus 2014, pukul 19.58 WIB.

Berdasarkan data dari Ombudsman mengenai rekapitulasi laporan maladministrasi di Kota Bandar Lampung tahun 2013 yang peneliti peroleh pada saat pra riset, terdapat laporan maladministrasi yang cukup bervariasi di Kota Bandar Lampung. Dugaan maladministrasi yang dilaporkan berupa tindakan tidak patut, melalaikan kewajiban, penyalahgunaan wewenang, permintaan uang, tidak sesuai prosedur, penundaan berlarut, dan penyimpangan prosedur. Salah satu instansi yang dilaporkan adalah Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung atas dugaan maladministrasi berupa penyalahgunaan wewenang dan permintaan uang.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung adalah pelayanan perizinan. Perizinan dibutuhkan untuk mengendalikan setiap kegiatan atau perilaku individu atau kolektivitas yang sifatnya preventif. Perizinan sendiri dilaksanakan pemerintah untuk menciptakan kondisi bahwa kegiatan pembangunan sesuai diperuntukan, disamping itu agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pembangunan. Disisi lain kinerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung masih lamban dalam mengeluarkan perizinan, dan masih ada dugaan adanya pungutan liar (pungli) yang dilakukan salah satu oknum pegawainya. Kasus tersebut terkuak karena ada salah seseorang yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dia membayar sebesar Rp 1,5 Juta, namun surat yang diperlukan tersebut belum keluar, dan tarif resmi mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) hanya sebesar Rp 500 ribu⁴.

⁴ <http://www.kupastuntaslampung.com/?page=berita&&no=7968>, diakses pada 17 Maret 2014, pukul 20.18 WIB

Pada tahun 2013 Ombudsman menerima pengaduan dari *Grace of Galery* yang menyatakan keluhannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPMP Kota Bandar Lampung terkait dengan tarif pajak yang dibebankan kepada mereka yang tidak sesuai dengan usaha yang mereka jalani. Melihat kondisi pelayanan publik yang ada, maka diperlukan pihak lain untuk ikut mengawasi pelayanan publik selain pemerintah. Pihak lain yang dimaksud adalah Ombudsman. Ombudsman dirancang sebagai lembaga yang mengawasi pelayanan publik dan memperjuangkan aspirasi masyarakat yang berkaitan dengan persoalan masyarakat dengan pemerintah daerah.

Sebagai lembaga pengawas eksternal, Ombudsman memberikan ruang yang memadai bagi keterlibatan partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat merupakan syarat penting bagi jalannya proses demokratisasi di sebuah negara. Kinerja pengawasan Ombudsman dilakukan dengan melibatkan peran serta masyarakat untuk mengembangkan kondisi yang kondusif dalam rangka pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaga Ombudsman memiliki fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, selain itu Ombudsman berfungsi sebagai pemberi pengaruh bukan pemberi sanksi. Ombudsman memiliki tugas yaitu menerima laporan atau dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman. Selain menjalankan fungsi dan tugas-tugasnya Ombudsman juga memiliki kewenangan. Ombudsman memiliki wewenang yang relatif luas, dimana wewenang Ombudsman yaitu meminta keterangan secara

lisan atau tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman. Ombudsman juga berwenang memeriksa keputusan, surat menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.

Dengan demikian dalam persoalan di atas jika dikaitkan dengan kajian administrasi publik diperlukan lembaga lain yang berfungsi menjadi pemantau dan sebagai fasilitator. Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik bertanggungjawab mulai dari mengingatkan, mengawasi, memberikan *reward* hingga merekomendasikan pihak yang melanggar aturan untuk diberikan sanksi dan hukuman. Karena berhubungan dengan tanggung jawab maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Responsibilitas Ombudsman dalam Penganganan Maladministrasi di BPMP (Badan Penanaman Modal dan Perizinan) Kota Bandar Lampung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Responsibilitas Ombudsman dalam Penanganan Maladministrasi di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung?”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mendapatkan gambaran tentang Responsibilitas Ombudsman dalam Penanganan Maladministrasi di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis

Sebagai kajian keilmuan berkaitan dengan pengembangan konsep, teori, serta memberikan informasi dan pengetahuan bagi studi Ilmu Administrasi Negara, khususnya mengenai responsibilitas lembaga pengawas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Sebagai referensi dan masukan bagi Ombudsman sendiri untuk lebih banyak sosialisasi pada masyarakat agar masyarakat mengetahui keberadaan Ombudsman dan tanggung jawabnya dalam hal mengawasi pelayanan publik, serta menjadi rujukan untuk pihak-pihak yang membutuhkan seperti mahasiswa maupun Pemerintah Kota Bandar Lampung.