

BAB I

PENDAHULUAN

A. Analisis Masalah

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik¹. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Kualitas pelayanan yang sangat diperlukan dalam suatu harapan mendapatkan kualitas terbaik dalam pelayanan publik sesuai yang telah ditetapkan terutama yang dilakukan oleh aparatur pemerintah baik swasta maupun lainnya, serta tidak ada pelayanan yang merugikan masyarakat.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat².

Salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat adalah meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya atau disebut Maladministrasi, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk mengadu kepada suatu lembaga Independen yang melakukan pengawasan. Maka dari itu hadirlah Ombudsman Republik Indonesia sebagai perwakilan dari lembaga negara yang dimaksud.

Sebagai lembaga pengawas independen terhadap pelayanan publik oleh pemerintah, Ombudsman Republik Indonesia diberi wewenang mengawasi kinerja pemerintahan dan pelayanan umum lembaga peradilan untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera; serta meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik dalam memberantas praktek- praktek

² Ombudsman Republik Indonesia, "Pentingnya Standar Pelayanan Publik" diakses dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik> pada tanggal 8 November 2022

Maladministrasi yang terjadi di pemerintahan.

Pelayanan publik terdapat beberapa metode penyelesaian laporan, salah satu metodenya adalah dengan mediasi. Menurut prosedur Ombudsman, laporan akan ada pada tahap mediasi saat pelapor dan terlapor belum mencapai penyelesaian yang dapat disetujui kedua belah pihak. Dalam hal ini Ombudsman akan bertindak sebagai mediator.

Ketua Pansel Ombudsman yaitu Pak Chandra menekankan pentingnya anggota Ombudsman memiliki kemampuan memediasi, persuasi, serta memiliki determinasi agar instansi pelayanan publik bisa menjalankan rekomendasi yang dikeluarkan³. Untuk dapat memenuhi tugas fungsinya sebagai mediator, asisten Ombudsman memerlukan kompetensi yang sesuai standar dan prosedur. Salah satu cara memenuhi kompetensi sebagai mediator adalah dengan mengadakan suatu kegiatan yang dapat meningkatkan kinerja mencakup keterampilan, teknik, dan pengetahuan. Salah satunya melaksanakan pelatihan⁴.

Saat ini di Ombudsman Republik Indonesia pelatihan tentang mediasi belum pernah dilaksanakan secara mandiri atau bisa dikatakan

³ Media Indonesia, "Ombudsman Perlu Perkuat Mediasi dan Rekonsiliasi" diakses dari <https://mediaindonesia.com/read/detail/331480-ombudsman-perlu-perkuat-mediasi-dan-rekonsiliasi-pada-tanggal-8-november-2022>

⁴ P. Nischitaa & M V A L. Narasimha Rao. 2014. "The Importance of Training and Development Programmes in Hotel Industry." *International Journal of Business and Administration Research Review*, 5(1):50

masih masuk dalam mata pelatihan yang tergabung dengan pelatihan lain yang terbatas pada jam pelatihan. Sehingga, fokus pada mediasi belum terpusat dan menyeluruh pada pembahasan tentang mediasi.

Peneliti telah mewawancarai asisten terkait materi mediasi pada pelatihan lain yang dirasa belum efektif. Dari keterangan yang didapat, materi mediasi yang biasanya disampaikan hanya berupa pemaparan atau ceramah⁵. Maka dari itu kompetensi lain seperti keterampilan dan sikap mediasi Ombudsman diperlukan dalam hal ini. Selain itu, pihak Ombudsman juga merasa diperlukannya pendekatan khusus tentang mediasi bagi asisten Ombudsman. Hal ini dapat menjadikan pendekatannya lebih mengedepankan sisi kemanusiaan dan menjaga hubungan antara pelapor, terlapor dan ombudsman. Kompetensi tentang mediasi menjadi lebih terfokus untuk menghasilkan pengaruh seperti yang diharapkan, karena pihak Ombudsman ingin proses mediasi yang nantinya dilakukan memiliki ciri khusus dibanding proses mediasi pada umumnya, Ombudsman juga merasa perlu diadakannya pelatihan tentang mediasi yang berdiri sendiri tanpa tergabung dengan materi pelatihan lain diluar mediasi. Berangkat dari masalah yang ditemukan, peneliti telah berdiskusi dengan pihak Ombudsman untuk membuat Desain Mata Pelatihan Analisa Konflik pada Mediasi bagi asisten, karena dengan hakikatnya pendekatan belajar yang

⁵ Wawancara, Alan Asisten Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta, 8 November 2022 pukul 13.00 WIB

digunakan pada pelatihan dengan pembelajar orang dewasa yang sudah memiliki kepercayaan diri (self esteem) haruslah berorientasi kepada penerapan langsung untuk pekerjaan atau profesinya. Sebagai pelatih juga perlu menghindari materi pelatihan yang menuntut peserta untuk menghafal⁶.

Untuk merealisasikan hal ini, peneliti bekerja sama dengan Ombudsman Republik Indonesia untuk meningkatkan kompetensi asisten Ombudsman terkait proses mediasi dalam penyelesaian laporan. Hasil akhir penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pelaksanaan mata pelatihan mediasi lainnya yang akan dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia sesuai dengan karakter mediasi Ombudsman Republik Indonesia dan dapat meningkatkan kemampuan pengawasan pelayanan publik dan menjadikan Ombudsman yang profesional.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- 1) Bagaimana kebutuhan terhadap Pelatihan tentang Mediasi di Ombudsman Republik Indonesia?
- 2) Apa saja kesenjangan antar pelaksanaan pelatihan dengan kondisi ideal pelatihan manajemen risiko?
- 3) Bagaimana kesenjangan yang dimiliki oleh Asisten Ombudsman

⁶ Dewi Salma Prawiradilaga dan Uwes Anis Chaeruman. Modul Hypercontent Teknologi Kinerja (Jakarta: Prenada Media Group, 2018), hal. 69

Republik Indonesia terhadap kompetensi Analisa Konflik Mediasi di Ombudsman Republik Indonesia?

- 4) Bagaimana mendesain Mata pelatihan Analisa Konflik pada Mediasi agar tugasnya sesuai dengan sistem tata kerja dan tata nilai di Ombudsman dan meningkatkan kemampuan pengawasan pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup

Berdasarkan identifikasi masalah mengenai pelatihan untuk meningkatkan kemampuan asisten Ombudsman supaya pelatihan ini fokus dan terarah, maka penelitian ini akan dibatasi pada satu masalah yang telah teridentifikasi yaitu :

1. Jenis Masalah : Belum tersedianya pelatihan tentang mediasi bagi asisten di Ombudsman Republik yang sesuai dengan sistem tata kerja dan tata nilai di Ombudsman
2. Fokus Pembahasan : Materi Mata Pelatihan Analisa Konflik Mediasi
3. Sasaran : Asisten Ombudsman Republik Indonesia
4. Tempat : Ombudsman Republik Indonesia

D. Tujuan Pengembangan

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan ruang lingkup yang dikemukakan maka penelitian ini bertujuan menghasilkan Desain Mata Pelatihan Analisa Konflik pada Mediasi bagi asisten Ombudsman RI sesuai sistem tata kerja dan tata nilai di

Ombudsman serta meningkatkan kemampuan pengawasan pelayanan publik.

E. Kegunaan Pengembangan

1. Praktis

i. Ombudsman Republik Indonesia

Sebagai salah satu referensi bagi Ombudsman Republik Indonesia dalam mengembangkan Pelatihan Mediasi.

ii. *Trainer*

Sebagai referensi pembelajaran dalam mendidik peserta pelatihan.

iii. Mahasiswa Teknologi Pendidikan

Sebagai pedoman dan evaluasi pelaksanaan penelitian berikutnya agar dapat berlangsung dengan lebih baik dan mendalam

iv. Masyarakat

Sebagai upaya peningkatan pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia, agar kebutuhan pelayanan publik untuk masyarakat terpenuhi dengan semakin baik.

v. Peneliti

Sebagai syarat kelulusan untuk meraih gelar sarjana pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.

2. Teoritis

- i. Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya yang terkait.

- ii. Penelitian ini dapat menjadi perbandingan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

