

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Setiap warga negara tentu memiliki sebuah hak dan kewajiban yang sama dan di atur ketentuannya oleh negara. Sudah semestinya hak dan kewajiban dapat di terima dan dilaksanakan dengan baik tanpa terkecuali. Salah satunya adalah hak warga negara untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Hal ini tentunya merupakan sebuah kewajiban dari pelaksana pelayanan publik untuk memberikan sebuah pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat. Kepastian hukum disini adalah terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam menerima sebuah pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapat pelayanan secara baik serta berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu dan baik (Hayat, 2017).

Dalam upaya pemenuhan hak warga negara pada konteks penyelenggaraan pelayanan publik, negara merupakan yang memegang tanggung jawab penuh atas hal tersebut. Oleh karena itu, menjadi hal yang utama bagi negara untuk memenuhi hak dari warga negara tersebut. (Puspitosari, Khalikussabir, & Kurniawan, 2011). Apabila terjadi pengurangan hak atau bahkan tidak terpenuhinya hal itu, maka penyelenggara pelayanan publik belum sepenuhnya menjalani kewajibannya. Dengan

demikian perlunya lembaga yang mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan publik. Pada saat inilah peran Ombudsman dengan fungsinya untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dibutuhkan. Ombudsman menjadi lembaga yang diharapkan untuk memaksimalkan terpenuhinya hak warga negara untuk mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan prosedurnya. Dengan menjadi penerima laporan dari masyarakat terkait dugaan adanya penyelenggaraan pelayanan publik yang bermasalah, Ombudsman nantinya akan memberikan sebuah rekomendasi kepada terlapor untuk terciptanya pelayanan publik yang lebih baik. Apabila tercipta pelayanan publik yang baik maka pemenuhan hak warga negara oleh pemerintah telah maksimal.

Ketentuan mengenai ombudsman terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, ditegaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman banyak menerima laporan terkait permasalahan yang terjadi pada proses pelayanan publik berupa laporan dugaan maladministrasi. Maladministrasi diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, diantaranya adalah penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang korupsi, penyimpangan prosedur, bertindak tidak layak tidak patut, berpihak, konflik kepentingan, dan diskriminasi (Tim Komunikasi Publik - Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia, 2013).

Dalam menjalankan tugasnya Ombudsman Republik Indonesia memiliki kantor perwakilan di setiap daerah, yang berguna menjadi perwakilan di setiap daerah untuk menjadi tempat melapor apabila terjadi dugaan maladministrasi di daerah tersebut. Dengan begitu, masyarakat yang berdomisili disuatu daerah tertentu bisa melaporkan tindakan maladministrasi sesuai dengan wilayah kerja dari perwakilan Ombudsman yang ada. Banyaknya laporan yang masuk dari sebuah daerah juga dapat menjadi alasan dibentuknya sebuah kantor perwakilan Ombudsman. Seperti yang terjadi pada kantor perwakilan Ombudsman Jakarta Raya. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh adanya sekitar 9298 laporan kepada Ombudsman Republik Indonesia secara Nasional, lebih dari 2000 itu terkait dengan Jakarta Raya (Febriana, 2018).

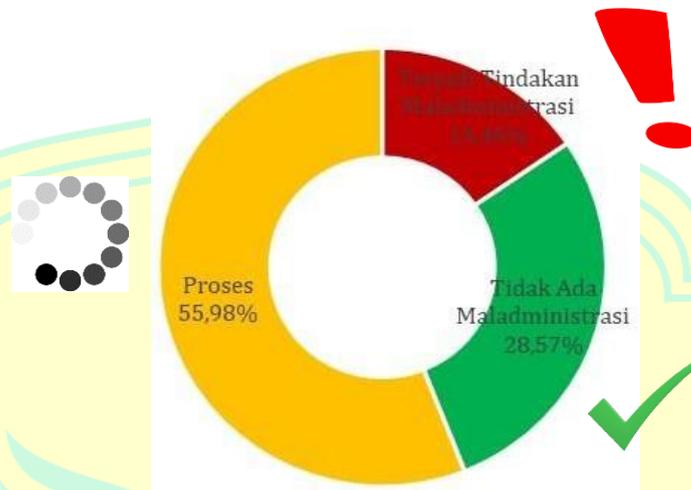
Setelah berjalannya kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya, sepanjang Januari sampai Desember 2018 terdapat

336 laporan dugaan maladministrasi. Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jakarta Raya Teguh Nugroho menyatakan, dugaan malaadministrasi yang paling banyak dilaporkan adalah penundaan berlarut yang mencapai angka 51,1 persen dari total laporan yang masuk (Ramadhan, 2019).

Sementara itu, lima besar substansi laporan yang diadukan di Jakarta Raya ini yakni kepolisian (22,4 persen), agraria/pertanahan (20,4 persen), kepegawaian (7,7 persen), peradilan (5,8 persen), dan pajak (5,4 persen). Pelayanan SPKT dan Satpas merupakan layanan di kepolisian yang sering terjadi masalah dan kemudian paling sering diadukan oleh masyarakat.

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jakarta Raya masih terbilang baru yang dibentuk awal 2018. Ombudsman Jakarta Raya memiliki wilayah kerja meliputi DKI Jakarta, Depok, Bogor, Kabupaten Bogor, Bekasi, Kabupaten Bekasi, dan Tangerang Selatan. Institusi di DKI merupakan terlapor yang paling banyak dengan 69,3 persen kemudian Bekasi 9,3 persen, Kabupaten Bogor 7 persen, Depok 6,7 persen, Kabupaten Bekasi

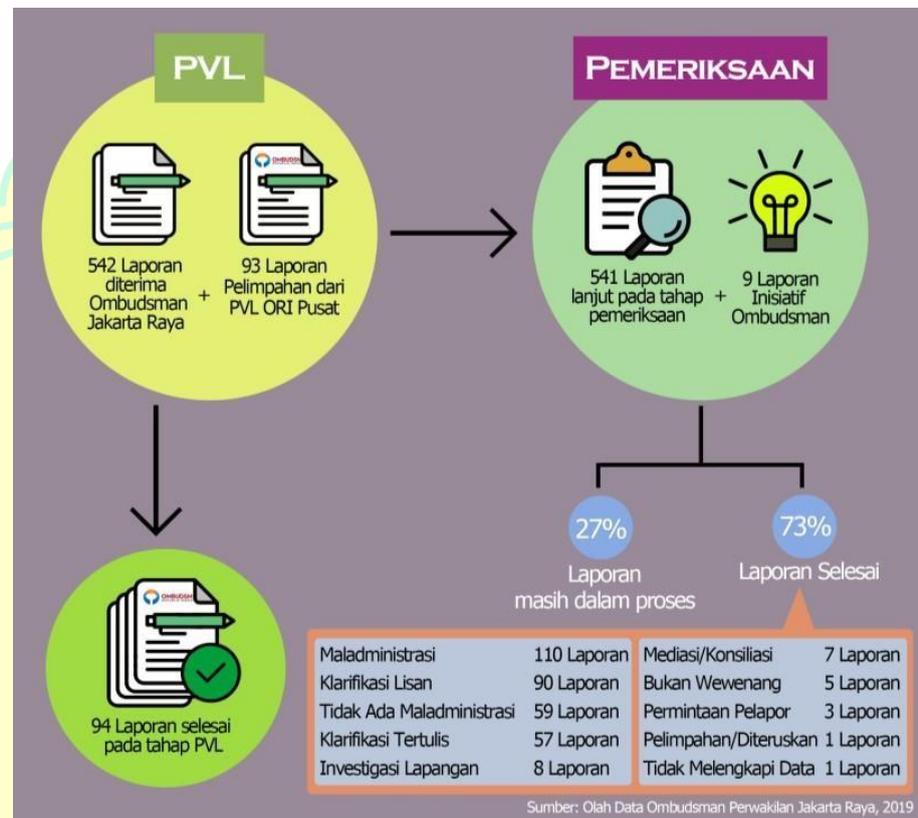
4,5 persen, Bogor 2,2 persen, dan Tangerang Selatan satu persen (Fatah, 2019).



**Gambar 1.1**

**Presentase laporan 2018**

Setelah melalui proses pemeriksaan dan verifikasi laporan, dan melalui tahap formil dan materiil, alur laporan kemudian berlanjut ke Tim Pemeriksaan yang mengidentifikasi, menginvestigasi dan segala bentuk kewenangan yang ada di Ombudsman untuk menyelesaikan setiap laporan masyarakat yang masuk. Jangka waktu menjadi relatif dikarenakan bentuk laporan dan responsifitas instansi terlapor dalam menindaklanjuti temuan dari Ombudsman Jakarta Raya. Hasilnya, 28,57% Tidak Ditemukan Tindakan Maladministrasi yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik setelah melalui rangkaian proses pemeriksaan. 15,45% ditemukan Tindakan Maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jika ditilik dari sisi prosentse memang kecil, tetapi segala bentuk tindakan maladministrasi harus segera diganjar tindakan korektif dan wajib dilaksanakan oleh instansi terlapor tersebut.



**Gambar 1.2**  
**Jumlah laporan selesai 2019**

Kemudian Sepanjang Tahun 2019, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya menerima sejumlah 635 Laporan Masyarakat, jumlah tersebut mengalami kenaikan hampir lebih dari 100% dibandingkan Tahun 2018. Pada Tahun 2018 jumlah Laporan Masyarakat yang masuk sejumlah 336 Laporan yang didominasi oleh terlapor dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sebanyak 542 Laporan Masyarakat masuk secara langsung pada Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya. Dari sejumlah laporan tersebut, 17,35% atau 94

Laporan Masyarakat selesai di Tahapan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) ini, baik dari sisi tidak melengkapi data maupun bukan substansi kewenangan Ombudsman RI. Sementara 93 Laporan Masyarakat masuk melalui jalur pelimpahan dari Ombudsman RI (Pusat) yang instansi terlapornya merupakan wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya.

Kemudian mengenai epistemologi PPKn sebagai pengembangan ilmu diantaranya yakni terdapat PPKn persekolahan atau *civic school*, PPKn kemasyarakatan atau *civic community*, PPKn di perguruan tinggi atau *civic academic*. Mengenai penelitian ini kaitannya dengan PPKn adalah masuk dalam domain mengenai keilmuan kajian PPKn kemasyarakatan atau *civic community* yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran hukum masyarakat dan juga Ombudsman merupakan salah satu lembaga yang dikaji pada mata kuliah hukum administrasi negara dalam perkuliahan PPKn.

Melihat pada banyaknya laporan dugaan maladministrasi yang diterima Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya yang meningkat setiap tahunnya. Maka, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul *Mekanisme Pelaksanaan Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman (Studi Deskriptif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya)*

Penelitian ini bukanlah satu satunya yang pernah dilakukan, sebelumnya ada beberapa penelitian yang mengkaji mengenai ombudsman. Peneliti mengambil empat penelitian terdahulu yang relevan. Pertama,

skripsi yang berjudul Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Proses Pengaduan Pelayanan Publik Pada Kantor Kepolisian Resort Kota Besar Makassar) oleh Ulvianti Diansari, kedua, artikel yang berjudul Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia oleh Solechan, ketiga penelitian oleh Edi As'adi yang berjudul Problema Penegakan Hukum Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Berbasis Partisipasi Masyarakat, keempat penelitian yang berjudul Urgensi Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance ( Ditinjau Dari Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia ) oleh Dinny Wirawan Pratiwie. Oleh karena itu berdasarkan penjelasan dan pemaparan serta penelitian terdahulu yang relevan, maka penelitian dengan judul *Mekanisme Pelaksanaan Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman (Studi Deskriptif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya)* penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya.

## **B. Fokus dan Subfokus**

1. Fokus dalam penelitian ini adalah Mekanisme Pelaksanaan Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman.
2. Subfokus dalam penelitian ini adalah bagaimana Mekanisme Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya dalam menyelesaikan maladministrasi bentuk penundaan berlarut.

### **C. Pertanyaan Penelitian**

1. Apa saja jenis laporan maladministrasi penundaan berlarut yang dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya oleh masyarakat?
2. Bagaimana mekanisme pelaksanaan penyelesaian maladministrasi bentuk penundaan berlarut oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya?

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoretis**

Secara teoretis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperbanyak dan menambah ilmu pengetahuan terkhusus mengenai wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya dalam menyelesaikan laporan pengaduan maladministrasi pelayanan publik penundaan berlarut. Selain itu juga kegunaan penelitian saya dalam Pendidikan adalah untuk meningkatkan kesadaran hukum masyarakat, kesadaran akan hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik. Karena kesadaran akan hukum merupakan salah satu topik atau kajian yang dibahas dalam pelajaran PPKn.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi kalangan praktisi mengenai peningkatan pelaksanaan Ombudsman Republik

Indonesia Perwakilan Jakarta Raya dalam penyelesaian maladministrasi pelayanan publik penundaan berlarut.

### E. Kerangka Konseptual

