

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Birokrasi merupakan sebuah mesin, sistem pemerintahan yang menjalankan fungsi pemerintah sebagai penasihat dan pelaksana sebuah kebijakan. Membicarakan birokrasi sama dengan membahas seluruh aspek mulai dari Sumber Daya Manusia, aparatur organisasi pemerintah, tata kelola dan kegiatan yang dilakukan pemerintah. Untuk menjadikan birokrasi yang baik diperlukan perubahan secara terus menerus. Keberadaan birokrasi memiliki arti yang luas terhadap perkembangan ekonomi dan kesejahteraan sosial sebuah negara.

Berdasarkan survey oleh political and Economic Risk Consultancy (PERC), pusat finansial Regional Singapura dan Hongkong memiliki birokrasi paling efisien. Survey tersebut merangking 12 negara kunci dan kawasan dalam skala satu sampai sepuluh dimana para eksekutif bisnis dalam survey tersebut menilai india sebagai negara dengan birokrasi paling tidak efisien di kawasan tersebut. (Tempo.co, 2010)

Pada tahun 2014 perekonomian India berada di posisi 112 dari 159 negara, hal tersebut terjadi karena kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah tidak tepat dan kondisi birokrasi yang buruk. Setelah adanya upaya mempersingkat jalur birokrasi dan mengurangi regulasi yang dianggap menghambat perekonomian India mulai menampakkan hasil.

Pengembangan organisasi atau disebut reformasi perlu dilakukan dengan melihat dan mempertimbangkan kekuatan lokal, otonomi daerah dan dampak globalisasi. Berbagai isu dan pemikiran para ahli sering dilontarkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik agar birokrasi tidak lagi dipandang sebagai sebuah hal negatif. Secara empiris birokrasi memiliki tiga dimensi yaitu organisasi, sumber daya manusia dan manajemen. Penataan ulang birokrasi dilakukan agar dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, tidak berat sebelah, efektif dan efisien.

Di Indonesia pada era reformasi penyelenggaraan birokrasi pemerintahan yang kewenangannya terpusat sering terjadi kebijakan yang bersifat “*top down*”, sehingga menyebabkan ketidak efisienan dan tidak adanya inovasi serta kreatifitas dari pemerintah daerah. Banyaknya pekerja menyebabkan banyak hal tidak tertangani sehingga penyelenggaraan pemerintahan perlu melakukan transfer kewenangan dan tanggung jawab fungsi-fungsi publik. Desentralisasi sama dengan melibatkan masyarakat di dalam penyerahan wewenang pemerintah oleh pemerintah kepada daerah otonom dalam rangka negara Kesatuan Republik Indonesia seperti tertulis dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Setelah adanya desentralisasi pemerintah daerah dituntut untuk mencapai dan meningkatkan efektivitas, inovasi, dan membuat program yang pro rakyat dan tentunya diikuti oleh perbaikan birokrasi dan peningkatan mutu penyelenggaraan pemerintahan. Dalam melakukan upaya pelayanan yang baik pemerintah melakukan upaya pemotongan jalur birokrasi seperti yang dikemukakan oleh David Osborne (2010) pembaruan bukan sekedar kata lain dari reformasi, juga bukan bersinonim dengan kata perampingan, swastanisasi, atau sekedar menekan pemborosan dan kecurangan. Pembaruan jauh lebih mendalam dari itu semua. Pembaruan adalah mengubah DNA organisasi pemerintah sehingga memiliki perilaku inovatif, secara terus menerus memperbaiki kinerjanya tanpa harus didorong dari luar. Pembaruan menciptakan *entrepreneur minded* dalam organisasi pemerintah yang mendorong pembaruan diri terus menerus.

Pembaruan menciptakan organisasi pemerintah yang memiliki sistem pembaruan diri. Pembaruan nyatanya tidak serta-merta mengurangi pelayanan publik yang buruk dan pengawasan internal tidak mampu mengurangi angka keluhan pada pelayanan sektor publik oleh karenanya untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik diperlukan sebuah pengawas eksternal untuk lebih meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang

dirugikan untuk mengadu kepada suatu lembaga yang independen yang dikenal dengan nama Ombudsman.

Ombudsman berdiri karena Pemerintah tampak sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *Clean And Good Governance*. Pada tahun 1999 keluar Keputusan Presiden nomor 55 tahun 1999 tentang tim pengkajian pembentukan lembaga Ombudsman dan pada tahun 2000 adalah awal berdirinya ombudsman yang saat itu masih berupa komisi dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

Kemudian untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan Undang-undang. Akhirnya pada tanggal 7 Oktober 2008 ditetapkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Setelah berlakunya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan bahwa Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi Negara yang bersifat sementara, tetapi merupakan lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Sebagai lembaga pengawas Ombudsman selain bertugas menerima dan menyelesaikan pengaduan, ombudsman juga memiliki tugas menyebarluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, wewenang dan program kerja ombudsman swasta kepada seluruh masyarakat di daerah serta melakukan koordinasi dan atau kerja sama dengan berbagai lembaga baik pemerintah maupun

swasta dalam rangka mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan usaha yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan tindakan sewenang-wenang serta praktik usaha yang tidak beretika.

Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan di daerah, jika dipandang perlu Ketua Ombudsman Nasional dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di daerah provinsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Nasional. Seluruh peraturan Perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku bagi Ombudsman Nasional berlaku.

Berdasarkan tugas Ombudsman yaitu pegawai pelayanan publik Ombudsman juga perlu melakukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan terhadap para pelapor atau penerima jasa Ombudsman. Evaluasi digunakan untuk menetapkan standar-standar pelayanan untuk menjamin konsistensi kinerja kualitas dalam memberikan nilai tambah kepada penerima pelayanan atau dalam hal ini pelapor. Evaluasi juga diperlukan untuk mengetahui sejauh mana Asisten Ombudsman terutama yang bertugas sebagai penerima laporan dalam menangani keluhan yang masuk dan pemberian resolusi dengan cara-cara inovatif.

Setiap kebijakan harus dievaluasi untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan dari suatu kebijakan sehingga harus dipahami sebagai suatu yang positif dan evaluasi bertujuan untuk mencari kekurangan dan menutup kekurangan. (Nugroho, 2014)

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana penerapan pelayanan pengaduan masyarakat berdasarkan Undang-Undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui penerapan pelaksanaan pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Timur

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan akan mempunyai impikasi teoritis tentang penerapan pelayanan pengaduan masyarakat

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis dalam memberikan masukan bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam melaksanakan pelayanan
- b. Bagi mahasiswa melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman, tambahan wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur serta sebagai syarat skripsi
- c. Bagi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa hasil atau laporan penelitian. Laporan penelitian tersebut dapat digunakan sebagai rekomendasi yang akan diberikan kepada instansi

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini mencakup sebagian besar permasalahan yang dikemukakan antara lain latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 11 KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menerangkan teori yang digunakan peneliti dalam penelitian dan berisi penelitian terdahulu, kajian teoritis yang menerangkan evaluasi kebijakan menurut para ahli dan teori evaluasi

serta Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini merupakan bab yang pada dasarnya untuk menerangkan metode penelitian yang dipakai peneliti dan bab ini berisi antara lain unit analisis yang menenrangkan subjek penelitian, informasi penelitian, lokasi penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik analisa data.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan bab yang pada dasarnya untuk menerangkan atau menjelaskan hasil data yang sudah didapatkan oleh peneliti dan bab ini berisi antara lain : deskripsi objek penelitian yang menggambarkan secara umum objek penelitian, struktur organisasi, dan tugas, pokok, dan fungsi jabatan, penyajian dan lapangan identitas informan yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan, juga data tingkat penerapan pelayanan aduan terhadap Undang Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan kecukupan, responsivitas, efisiensi, efektifitas, serta ketepatan dalam pelayanann aduan tercapai sebagai indikator evaluasi pelayanan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menerangkan kesimpulan dan saran dari penelitian yang penulis buat

