

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Setelah peneliti melakukan telaah terhadap beberapa penelitian, ada beberapa yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan.

1. Gede Angga Wardana, 2014, "*Evaluasi Sistem Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner Dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak*". Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk menjelaskan program SAMSAT Corner dan memberikan konsep inovasi pelayanan dalam melayani para wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini terfokus pada bagaimana bentuk pengelolaan pelayanan SAMSAT Corner di Tiara Dewata dengan berpedoman pada UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, penelitian ini juga memfokuskan pada inovasi untuk membenahi pelayanan SAMSAT Corner di Tiara Dewata agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil dari penelitian ialah didaptkannya informasi berdasarkan indikator dari kualitas pelayanan publik penyelenggaraan SAMSAT Corner sudah cukup baik, dengan adanya SAMSAT Corner, para wajib pajak yang bekerja hingga sore hari dapat melakukan pembayaran pajak di malam hari. Hanya saja terdapat kendala yang sampai saat ini belum dapat diatasi oleh Dinas Pendapatan Provinsi Bali yaitu tidak adanya tenaga yang bisa mengatasi terjadinya gangguan sistem.
2. Kus Winarno, Mubasysyir Hasanbasri, dan Deni Kurniadi Sunjaya, 2013, "*Evaluasi Kebijakan Pembangunan Puskesmas Pembantu Di Provinsi Kalimantan Tengah*". Penelitian ini menggunakan studi kasus deskriptif dengan analisis data kualitatif. Subjek penelitian adalah stakeholder pada level propinsi dan kabupaten terpilih. Hasil dari pembahasan adalah Pembangunan Pustu di Propinsi Kalimantan Tengah merupakan realisasi dari Peraturan Daerah Propinsi Kalimantan Tengah Nomor 12 dan 13 Tahun 2005 tentang RPJPD dan RPJMD.

Konsep awal penganggaran pembangunan pustu ini, direncanakan dengan mekanisme Tugas Pembantuan, namun mekanisme ini tidak di setujui. Kebijakan ini merupakan program top down pemerintah propinsi. Masalah-masalah yang terjadi dalam pelaksanaan adalah 1). monitoring 2). rekanan tidak melapor 3). lokasi sangat jauh 4). satuan harga tidak sama 5). pemenuhan tenaga 6). peralatan tidak sesuai dengan tenaga. Evaluasi dilaksanakan, hanya menyangkut masalah kemajuan fisik. Secara umum terjadi peningkatan alokasi dana DAK di masing-masing kabupaten/kota.

3. Yudi Bowo Prasetya, 2017, *Evaluasi Pelaksanaan Program Surabaya Single Window (Ssw) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sementara teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, studi dokumen, serta wawancara mendalam dengan informan. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, yaitu dengan mengambil orang-orang yang dianggap paling mengetahui dan memahami tentang proses pelaksanaan program Surabaya Single Window (SSW) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Kemudian, untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini digunakan teknik triangulasi. Selanjutnya, teknik analisis data yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelaksanaan program Surabaya Single Window (SSW) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya sudah efektif dan efisien. Hal ini karena dari enam aspek efektivitas lima yang dapat dikatakan cukup efektif dan satu tidak. Kemudian, dari perbandingan antara output dan input menunjukkan hasil bahwa proses implementasi sudah efisien.
4. Ieta methariani, 2017, *Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Untuk Menumbuhkan Kesadaran Partisipasi Masyarakat Dalam Mengawasi Penyelenggara Pelayanan Publik*. Tujuan penelitian ini untuk

mendeskripsikan strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggara pelayanan publik. Pemilihan informan dengan menggunakan teknik snowball sampling dengan jumlah 4 informan. Kriteria informan yang dipilih adalah pelaksana kegiatan dari program sosialisasi Ombudsman. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara kemudian data dianalisis dengan model analisis data Miles and Huberman. Teori yang digunakan yakni teori partisipasi yang didukung dengan model komunikasi Lasswell. Hasil temuan dalam penelitian ini sebagai berikut: Pelaksanaan program sosialisasi tahun 2016 dilakukan secara tatap muka yaitu memberikan pendidikan kepada ormas, ormek dan penyelenggara pelayanan publik. Secara tidak tatap muka dilakukan melalui media elektronik dan media cetak. Evaluasi program sosialisasi tahun 2017 terdapat faktor pendorong yaitu masyarakat banyak yang belum mengenal Ombudsman dan pelayanan publik yang masih cenderung buruk. Faktor penghambatnya adalah anggaran sedikit untuk program sosialisasi, medan/lingkungan, jumlah peserta yang tidak sesuai undangan. Perencanaan program sosialisasi tahun 2017 dilakukan secara tatap muka dengan pondok-pondok pesantren dan penyelenggara pelayanan publik. Untuk secara tidak tatap muka melalui media elektronik dan media cetak. Akan tetapi tahun 2017 akan membentuk Sahabat Ombudsman di setiap daerah.

5. Gentur wiku pribadi, kismartini, 2016, *Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan dan mengetahui seberapa jauh tujuan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tercapai. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara secara mendalam dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan dilihat dari aspek biaya pelayanan ternyata sudah mencukupi dan dari aspek waktu pelayanan dan sumber daya pendukung pelaksanaan pelayanan belum memadai. Tujuan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan belum tercapai secara

maksimal karena jenis pelimpahan wewenang yang diberikan dinilai belum efektif dan efisien menciptakan pelayanan yang berkualitas dan semakin dekat dengan masyarakat. Saran yang diberikan adalah pemerintah Kabupaten Kulon Progo dan Kecamatan Nanggulan melakukan penambahan fasilitas pendukung pelayanan dan memperbaiki cara pelayanan agar waktu pelayanan menjadi lebih baik; serta melakukan kajian ulang terhadap jenis pelimpahan wewenang yang diberikan kepada camat agar tujuan kebijakan tercapai lebih maksimal.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pelayana Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warganya (citizens), juga yang secara langsung melalui sektor publik atau melalui ketentuan penganggaran pelayanan sektor swasta. Menurut UU No 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan ialah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan. Pelayanan publik berkaitan dengan dua sisi yaitu pemberi dan penerima pelayanan. Melihat dari sisi penerima pelayanan pasti berkaitan dengan kepuasan yang mereka terima atas pelayanan yang diberikan pemberi pelayanan.

Zaitaml dkk menyebutkan 4 karakteristik kepemimpinan dalam pelayanan yaitu

1. Service vision dimana melihat pelayanan sebagai bagian integral dari organisasi ke masa depan, yang secara fundamental percaya bahwa pelayanan unggul adalah sebuah strategi kemenangan bagi organisasi

2. High standart yaitu memiliki pelayanan yang akan dikenang karena memiliki perbedaan atau keistimewaan dari organisasi pelayanan lainnya
3. In-the field leadership style pemimpin yang memimpin bukan dari belakang meja tetapi tampil langsung ke lapangan. Pemimpin memiliki visi untuk melatih, mengoreksi, membujuk, menasihati dll bawahannya.
4. Integrity yaitu karakter pemimpin dimana seorang pemimpin besar melakukan hal yang utama, konsisten dan percaya diri.

Pelayanan yang baik mampu memberikan informasi yang baik kepada publik, memperpanjang hak-hak individu, menyediakan dasar untuk pengawasan, pengukuran, dan regulasi serta mampu menyediakan informasi untuk kompetitor profesional.

2.2.2 Kepuasan Masyarakat

Dalam paradigma *New Public Service* penerima layanan yaitu masyarakat disebut citizen, sedangkan *New Public Manajement* menyebutnya customer, berbeda pula dengan *Old Public Administration* yang menyebut penerima layanan sebagai client atau constituent. Kualitas sebuah pelayan adalah tingkat persepsi dan harapan pengguna layanan. Kualitaas pelayanan yang baik terjadi ketika pelayanan melebihi dari harapan, rendahnya kualitas pelayanan tergantung pada kinerja pelayanan yang diberikan.

Kepuasan seorang penerima layanan (masyarakat) dipengaruhi berbagai faktor diantaranya persepsi terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan kepuasan pelayanan terdapat 5 servqual yang dikembangkan dalam 22 macam pertanyaan yang masing-masing terdiri dari 4-5 pertanyaan. Kelima dimensi tersebut sebagai berikut:

- a. Tangibles

Terdiri dari 4 pertanyaan berupa fasilitas fisik, komputerisasi administrasi, pelayanan informasi seperti pamflet dan kerapian petugas.

- b. Reliability

Terdiri dari 5 pertanyaan berupa janji menyelesaikan sesuatu seperti yang diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan dan tuntutan pada masalah pencatatan.

c. Responsiviness

Terdiri dri 4 pertanyaan seputar pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas dalam memberi bantuan dan petugas tiddak merasa sibuk untuk melayani permintaan.

d. Assurance

Terdiri dari 4 dimensi pertanyaan yaitu perilaku petugas yang percaya diri saat melayani, perasaan aman oleh penerima pelayanan, sopan santun petugas dan kemampuan petugas menjawab pertanyaan seputar pelayanan yang diberikan.

e. Emphaty

Terdiri dari 5 pertanyaan mengenai perhatian individual petugas, ketepatan waktu pelayanan, memiliki perhatian khusus pada penerima layanan, pelayanan yang melekat dihati dan pemahaman kebuthan fisik konsumen.

Mengukur sebuah kinerja pelayanan dapat diketahui dari kinerja pelayanan publiknya dengan menggunakan banyak ukuran.

2.2.3 Evaluasi Kebijakan

Evaluasi Kebijakan merupakan suatu proses untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan publik dapat membuahkan hasil, yaitu dengan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan atau target kebijakan publik yang ditentukan. Bingham dan Felbinger, Howlet dan Ramesh (1995) dalam Nugroho (2014, h.716-717) mengelompokkan evaluasi menjadi tiga, yaitu:

a. Evaluasi administratif, yang berkenaan dengan evaluasi sisi administratif-anggaran, efisiensi, biaya-dari proses kebijakan di dalam pemerintah yang berkenaan dengan: 1) effort evaluation, yang menilai dari sisi input program yang

dikembangkan oleh kebijakan 2) performance evaluation, yang menilai keluaran (output) dari program yang dikembangkan oleh kebijakan 3) adequacy of performance evaluation atau effectiveness evaluation, yang menilai apakah program dijalankan sebagaimana yang sudah ditetapkan 4) efficiency evaluation, yang menilai biaya program dan memberikan penilaian tentang keefektifan biaya tersebut 5) process evaluations, yang menilai metode yang dipergunakan oleh organisasi untuk melaksanakan program

- b. Evaluasi judicial, yaitu evaluasi yang berkenaan dengan isu keabsahan hukum tempat kebijakan diimplementasikan, termasuk kemungkinan pelanggaran terhadap konstitusi, sistem hukum, etika, aturan administrasi negara, hingga hak asasi manusia.
- c. Evaluasi politik, yaitu menilai sejauh mana penerimaan konstituen politik terhadap kebijakan publik yang diimplementasikan.

Menurut Dunn dalam Sahya (2014) Evaluasi berfungsi untuk memenuhi akuntabilitas publik karena sebuah kajian evaluasi harus mampu memenuhi esensi akuntabilitas. Aspek-aspek kinerja kebijakan yang harus dievaluasi menurut dunn digambarkan sebagai berikut:

1. Efektifitas

Menurut Dunn (2003:429) efektivitas (effectiveness) berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya. Efektivitas merupakan suatu pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan ukuran-ukuran ketepatan efektivitas dimana suatu target atau sasaran dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Efektifitas berkaitan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.

Efektifitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneter.

Sedarmayanti (2009) mendefinisikan konsep efektivitas sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat.

2. Efisiensi,

Menurut Dearden dalam (Anthony, 1992)

“Efisiensi diartikan sebagai kemampuan suatu unit usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan, efisiensi selalu dikaitkan dengan tujuan organisasi yang harus dicapai oleh perusahaan”.

Dalam kamus besar pengertian efisiensi adalah:

“ Kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat (dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya) ”.(1995 : 250)

Menurut Supriyono dalam bukunya yang berjudul “Akuntansi Manajemen II” mendefinisikan efisiensi sebagai berikut:

“Efisiensi adalah jika suatu unit dapat bekerja dengan baik, sehingga dapat mencapai hasil atau tujuan yang diharapkan”.(1997:35)

Efisien dan efektifitas memiliki keterkaitan hubungan dimana efisiensi adalah penggunaan sumber daya secara maksimum untuk mencapai tujuan. Efisien dalam menjalankan aktivitasnya untuk memperoleh hasil tertentu dengan menggunakan masukan (input yang serendah-rendahnya) untuk menghasilkan suatu keluaran (output), dan juga merupakan kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar. Suatu pusat pertanggungjawaban dikatakan efisiensi jika pusat pertanggungjawaban tersebut :

- a. Menggunakan sumber, atau biaya atau masukan lebih kecil untuk menghasilkan keluaran dalam jumlah yang sama.

- b. Menggunakan sumber, atau biaya, atau masukan yang sama untuk menghasilkan keluaran dalam jumlah yang lebih besar.

3. Kecukupan

Kecukupan mengukur atau memprediksi seberapa jauh alternatif dapat memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah. Menurut Dunn mengemukakan bahwa kecukupan (adequacy) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas dengan melihat atau memprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

Dalam kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan. Kriteria tersebut berkenaan dengan empat tipe masalah, yaitu:

- a. Masalah Tipe I. Masalah dalam tipe ini meliputi biaya tetap dan efektivitas yang berubah dari kebijakan. Jadi, tujuannya adalah memaksimalkan efektivitas pada batas risorsis yang tersedia.
- b. Masalah Tipe II. Masalah pada tipe ini menyangkut efektivitas yang sama dan biaya yang berubah dari kebijakan. Jadi, tujuannya adalah untuk meminimalkan biaya.
- c. Masalah Tipe III. Masalah pada tipe ini menyangkut biaya dan efektivitas yang berubah dari kebijakan.
- d. Masalah Tipe IV. Masalah pada tipe ini mengandung biaya sama dan juga efektivitas tetap dari kebijakan. Masalah ini dapat dikatakan sulit dipecahkan karena satu-satunya alternatif kebijakan yang tersedia barangkali adalah tidak melakukan sesuatu pun. (Arnol, 2013)

Tipe-tipe masalah di atas merupakan suatu masalah yang terjadi dari suatu kebijakan sehingga dapat disimpulkan masalah tersebut termasuk pada salah satu tipe masalah tersebut. Hal ini berarti bahwa sebelum suatu produk kebijakan

disahkan dan dilaksanakan harus ada analisis kesesuaian metode yang akan dilaksanakan dengan sasaran yang akan dicapai, apakah caranya sudah benar atau menyalahi aturan atau teknis pelaksanaannya yang benar

4. Pemerataan

Menurut winarno (2002:)

Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Kriteria kesamaan (equity) erat berhubungan dengan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila biaya manfaat merata.

Seberapa jauh suatu kebijakan dapat memaksimalkan kesejahteraan sosial dapat dicari melalui beberapa cara, yaitu:

1. Memaksimalkan kesejahteraan individu. Analis dapat berusaha untuk memaksimalkan kesejahteraan individu secara simultan. Hal ini menuntut agar peringkat preferensi transitif tunggal dikonstruksikan berdasarkan nilai semua individu.
2. Melindungi kesejahteraan minimum. Di sini analis mengupayakan peningkatan kesejahteraan sebagian orang dan pada saat yang sama melindungi posisi orang-orang yang dirugikan (worst off). Pendekatan ini didasarkan pada kriteria Pareto yang menyatakan bahwa suatu keadaan sosial dikatakan lebih baik dari yang lainnya jika paling tidak ada satu orang yang diuntungkan dan tidak ada satu orangpun yang dirugikan. Pareto optimum adalah suatu keadaan sosial dimana tidak mungkin membuat satu orang diuntungkan (better off) tanpa membuat yang lain dirugikan (worse off).
3. Memaksimalkan kesejahteraan bersih. Di sini analisis berusaha meningkatkan kesejahteraan bersih tetapi mengasumsikan bahwa perolehan yang dihasilkan

dapat digunakan untuk mengganti bagian yang hilang. Pendekatan ini didasarkan pada kriteria Kaldor-Hicks: Suatu keadaan sosial lebih baik dari yang lainnya jika terdapat perolehan bersih dalam efisiensi dan jika mereka yang memperoleh dapat menggantikan mereka yang kehilangan. Untuk tujuan praktis kriteria yang tidak mensyaratkan bahwa yang kehilangan secara nyata memperoleh kompensasi ini, mengabaikan isu perataan.

4. Memaksimalkan kesejahteraan redistributif. Di sini analisis berusaha memaksimalkan manfaat redistributif untuk kelompok-kelompok yang terpilih, misalnya mereka yang secara rasial tertekan, miskin atau sakit. Salah satu kriteria redistributif dirumuskan oleh filosof John Rawls: Suatu situasi sosial dikatakan lebih baik dari lainnya jika menghasilkan pencapaian kesejahteraan anggota-anggota masyarakat yang dirugikan (worst off).

5. Responsivitas

Responsivitas sangatlah penting karena dapat memuaskan semua kriteria efektifitas, efisiensi, kecukupan dan pemerataan. Kriteria yang lain dapat gagal apabila tidak memenuhi kebutuhan kelompok atau preferensi yang semestinya diuntungkan dari sebuah kebijakan. Responsivitas menyangkut kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan, yaitu kesediaan para pegawai untuk membantu pengguna layanan termasuk kesediaan dalam melayani saat petugas dalam keadaan lelah dan sibuk.

6. Ketepatan

Ketepatan ialah nilai dan kuatnya asumsi yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria kelayakan dihubungkan dengan rasionalitas substansif, karena kriteria ini menyangkut substansi tujuan bukan cara atau instrumen untuk merealisasikan tujuan tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan 4 indikator dari 6 indikator yang ada. Peneliti merasa indikator responsivitas dan ketepatan sudah

tercakup dalam 4 indikator yang digunakan yaitu efisiensi, efektifitas, pemerataan dan kecukupan. Poin dari responsivitas dan ketepatan yaitu tujuan atau hasil yang diinginkan memenuhi harapan dan hasil yang diinginkan dapat tercakup dalam poin efektifitas dan efisiensi.

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

Pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan dengan memperhatikan aspirasi yang berkembang dalam masyarakat.

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, dan badan hukum milik negara serta badan swasta atau perseorangan 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.

Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan kepatutan, keadilan, Non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan,

keterbukaan dan kerahasiaan. Ombudsman memiliki 8 tugas yang diatur dalam Undang-Undang No.37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu:

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
- f. Membangun jaringan kerja
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang selesai ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis ataupun lisan oleh setiap orang yang menjadi korban maladministrasi. Dalam melaksanakan tugasnya seperti yang tertulis pada pasal 8, ombudsman berwenang:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada ombudsman.
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.
- d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan.
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.

- f. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

2.3 Kerangka Berfikir



