

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Batam merupakan salah satu daerah otonomi. Tujuan dari penyelenggaraan otonomi daerah itu sendiri salah satunya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik (*public service*). Pelayanan publik merupakan bentuk aktivitas birokrasi yang mencerminkan baik buruknya kegiatan pelayanan publik yang dilakukan aparat pemerintah kepada masyarakat, karena salah satu fungsi pemerintah adalah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana dikatakan dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk dalam kerangka pelayanan publik serta membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara tentang peningkatan pelayanan publik.

Pada era otonomi sekarang ini, banyak terdapat berbagai macam masalah birokrasi yang dialami masyarakat dalam pelayanan publik hal ini sangat bertolak belakang dengan harapan dan tuntutan masyarakat yang tercantum dalam UU No.25 tahun 2009. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah (Mukarom, 2015:79). Para pengguna

layanan seringkali menjadi *powerless* serta tidak memiliki banyak ruang dan kesempatan untuk merespon secara wajar perlakuan yang diterimanya. Karena itu tidaklah mengherankan apabila banyak orang kemudian menjadi sangat frustrasi ketika mengakses pelayanan publik (Dwiyanto, 2011:78). Untuk itu sesuai dengan fakta yang terjadi pada kasus pelayanan publik maka perlu adanya penyelesaian agar masalah tersebut tidak menjadi persoalan yang berkepanjangan nantinya.

Berbagai penyelesaian persoalan yang terjadi pada kasus maladministrasi dilakukan salah satunya dengan mendirikan lembaga perwakilan ombudsman yang ada di Kota Batam. Ombudsman sendiri merupakan sebuah institusi pengawas eksternal pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara/Daerah (APBN/APBD) (Mukarom, 2015:169). Sebagaimana dalam UU Republik Indonesia No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dikatakan bahwa pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan. Oleh sebab itu, Ombudsman merupakan lembaga independen yang bertugas mengawasi berbagai bentuk pelayanan publik yang dalam melaksanakan

upaya-upaya penyelesaiannya Ombudsman bersifat tidak memihak sesuai dengan asas yang tertera pada pasal 3 UU No 37 tahun 2008.

Selain ombudsman, pengawasan masyarakat juga sangat dibutuhkan. Pengawasan masyarakat ini dilakukan dengan melakukan pengaduan atau laporan tentang penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Bila melihat banyaknya masalah persoalan pelayanan publik yang terjadi disinilah peran masyarakat dan Ombudsman diperlukan untuk bekerjasama. Karena tidak sedikit persoalan yang terjadi di masyarakat tidak dapat atau sulit untuk mendapat penyelesaian. Untuk itu Ombudsman berfungsi menghubungkan pelapor dengan terlapor agar permasalahan yang terjadi dapat dikomunikasikan, diketahui secara jelas, mendapatkan pemahaman yang sama atas masalah yang dihadapi untuk kemudian ditindaklanjuti dan diselesaikan (Muis, 2010:1). Namun bila mengingat tujuan dari Ombudsman dalam meningkatkan dan mengurangi penyimpangan dalam pelayanan publik apakah sudah dirasakan oleh masyarakat, sedangkan masyarakat sendiri belum banyak mengenal apa itu lembaga Ombudsman.

Dalam penelitian ini menjelaskan yakni tingginya angka pengaduan publik yang diterima Ombudsman Kota Batam pertahunnya terhitung mulai dari tahun

2014-2017. Hal ini diuraikan sesuai dengan kasus yang diterima Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau, sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Pengaduan Tahun 2014-2017

NO	Kota Terlapor	Tahun				Jumlah Laporan
		2014	2015	2016	2017	
1	Bintan	10	10	7	8	35
2	Karimun	7	5	8	12	32
3	Kepulauan Anambas	4	3	3	2	12
4	Kota Batam	82	65	88	95	330
5	Kota Tanjung Pinang	31	12	19	24	86
6	Lingga	17	8	5	5	35
7	Natuna	4	4	9	5	22
Jumlah		155	107	139	151	552

(Sumber: Ombudsman Kepri, 2014-2017)

Berdasarkan pada tabel informasi diatas bisa dilihat jumlah pengaduan yang tertinggi mulai tahun 2014 sampai dengan 2017 Kota Batam menduduki angka tertinggi dibanding dengan kota lainnya, yaitu dengan jumlah pengaduan sebanyak 330 laporan pengaduan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah angka pengaduan yang diterima ombudsman dihitung mulai dari tahun 2014 terdapat sebanyak 82 laporan pengaduan, kemudian pada tahun 2015 mengalami penurunan dimana jumlah pengaduan yang diterima sebanyak 65 laporan pengaduan. Pada tahun 2016 pengaduan yang diterima Ombudsman meningkat dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 88 laporan pengaduan, hingga diketahui pada tahun 2017 jumlah tersebut semakin meningkat menjadi 95 laporan pengaduan.

Melihat jumlah pengaduan yang diterima Ombudsman Kepri khususnya Kota Batam mulai tahun 2014 sampai dengan tahun 2017, hal ini menandakan penyelenggara pelayanan publik yang ada saat ini belum sepenuhnya memperhatikan aksesibilitas kepada masyarakat (Batampos, 2017). Ini dikarenakan masih banyak pelayan publik bersikap acuh tak acuh atau bahkan tidak menaati peraturan standar pelayanan publik sehingga memunculkan berbagai masalah dalam bentuk dugaan maladministrasi yang terjadi pada Kota Batam. Maka dari pada itu Ombudsman sebagai lembaga Negara yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang tugasnya adalah mengawasi dan menangani laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pasal 7 UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Indonesia. Ombudsman adalah lembaga resmi yang dapat menjembatani masyarakat dengan permasalahan terjadi untuk diselesaikan khususnya dalam dugaan maladministrasi, sehingga mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab seorang pelayan publik. Yaitu dengan menerima laporan dan menangani laporan tersebut sesuai dengan tupoksinya (tujuan dan fungsi) agar dapat menciptakan mutu pelayanan publik yang positif.

Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya yakni penelitian yang dilakukan oleh Erwan Agus Purwanto berjudul keluhan sebagai bentuk partisipasi. Tipe penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan Ombudsman lokal provinsi khusus DIY dalam menyalurkan keluhan masyarakat sebagai cara untuk meningkatkan kualitas

pelayanan publik di Yogyakarta. Hasil kesimpulan dalam penelitian ini adalah pembentukan Lembaga Ombudsman Daerah di Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan terobosan di dalam upaya untuk mendorong partisipasi masyarakat didalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Dilihat dari antusiasme masyarakat didalam menyampaikan keluhan kepada LOD, upaya untuk menyelesaikan keluhan-keluhan yang masuk, dan sosialisasi terhadap peran LOD terlihat lembaga baru terbentuk tersebut mampu menjalankan perannyadengan efektif(Purwanto, 2008:21)

Berdasarkan perbandingan penelitian sebelumnya, penelitian kali ini berfokus untuk menggambarkan efektivitas pengawasan Ombudsman Perwakilan Kepri dalam menangani pengaduan laporan pelayanan publik di Kota Batam dengan dilatarbelakangi dengan banyaknya permasalahan laporan pengaduan dugaan maladministrasi yang diterima Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepri, sehingga hal tersebut menarik untuk diteliti, mengingat bahwa saat ini jumlah pengaduan yang diterima Ombudsman Kepri semakin meningkat tiap tahunnya. Oleh karena itu penelitian kali ini ingin menggambarkan bagaimana efektivitas pengawasan Ombudsman dalam penanganan laporan pengaduan pelayanan publik pada Kota Batam. Kota Batam dipilih sebagai lokus dalam penelitian dikarenakan Kota Batam merupakan kota dengan penduduk terbanyak di wilayah Kepri.

Untuk itu berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian, **“Efektivitas Pengawasan Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Kota Batam”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas dapat dirumuskan suatu permasalahan:

- a. Bagaimana Implementasi Pengawasan Ombudsman Kepri dalam menangani dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik?
- b. Bagaimana Efektivitas Ombudsman Kepri dalam penanganan laporan pengaduan pelayanan publik pada Kota Batam?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

- a. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pengawasan Ombudsman Kepri dalam menangani dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas Ombudsman Kepri dalam penanganan laporan pengaduan pelayanan publik pada Kota Batam.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka studi ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat sederhana yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Pengembangan teori tentang penanganan pengaduan pelayanan publik
2. Pengembangan konsep tentang efektivitas dan pengawasan Ombudsman

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis bagi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Objek Penelitian

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepri dalam mengambil keputusan.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan untuk penelitian selanjutnya. Hasil ini diharapkan memberikan sumbangan pengetahuan tentang Pengawasan Ombudsman dan Penanganan Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepri menangani laporan maladministrasi.