

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Efektivitas

Efektivitas dideskripsikan sebagai “*doing the right things*” yaitu melakukan aktivitas pekerjaan yang akan membantu organisasi mencapai tujuannya. Melalui program kerja, tujuan itu diusahakan dan dicapai (Kaswan, 2016:3).

Efektivitas adalah hubungan antara keluaran suatu pertanggung jawaban dengan sasaran yang harus dicapainya. Semakin besar kontribusi keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan semakin efektif pula unit tersebut (Sumarsan, 2010:83). Sementara itu Gibson dalam (Nawawi, 2013:190) kajian efektivitas organisasi harus dimulai dari yang paling mendasar terletak pada:

1. Efektivitas individu yaitu tingkat pencapaian hasil pada kerja individu organisasi.
2. Efektivitas kelompok yaitu tingkat pencapaian hasil kerja yang dilakukan oleh sekelompok anggota organisasi.
3. Efektivitas organisasi yaitu merupakan kontribusi hasil kerja dari tiap-tiap efektivitas individu dan efektivitas kelompok, atau tim yang saling sinergis.

2.1.1 Ukuran Efektivitas

Menurut Robbins (1990) dalam (Kusdi, 2009:93) ada indikator – indikator pengukuran efektivitas dengan menggunakan 4 pendekatan yaitu:

- a. Pendekatan *goal Attainment*, yaitu suatu organisasi dikatakan efektif apabila mampu mewujudkan tujuan-tujuannya dengan baik. Dengan kata lain disini ukurannya pencapaian hasil (*ends*).
- b. Pendekatan *System*, pendekatan ini lebih menekankan pada proses. Pendekatan ini mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan organisasi untuk memperoleh input, memproses input tersebut, menyalurkan output, sekaligus mempertahankan stabilitas dan keseimbangan di dalam sistem organisasi.
- c. Pendekatan *strategic constituency*, pendekatan ini mendefinisikan bahwa efektivitas organisasi merupakan kemampuan untuk memuaskan berbagai tuntutan dari konstituen (*stakeholder*), yaitu berbagai pihak yang secara strategis menentukan kelangsungan hidup organisasi. Efektivitas organisasi, menurut pendekatan ini, diukur dari kemampuannya menyeimbangkan sejumlah komponen dengan sebaik-baiknya (semua *strategic constituencies* minimal merasa terpuaskan seperti konsumen/pelanggan, pemasok, pemilik perusahaan, pemerintah, anggota organisasi).
- d. Pendekatan *competing values*, mengembangkan lebih lanjut pemikiran *strategic constituency* bahwa setiap organisasi pada dasarnya harus memiliki preferensi tentang titik berat ukuran efektivitasnya. Pendekatan ini

menemukan 4 tipe ukuran efektivitas yang masing-masing disesuaikan dengan organisasi, bergantung pada jenis organisasi itu sendiri (apakah organisasi itu baru didirikan, organisasi yang sedang tumbuh, organisasi yang telah matang, atau organisasi yang sedang dalam kemunduran).

Adapun indikator ukuran efektivitas yang menjadi pisau analisis dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendekatan sistem menurut Robbins (1990), yakni:

1. Input, berupa kemampuan organisasi mendapatkan input.
2. Proses, setelah mendapatkan input, selanjutnya input tersebut diproses untuk mendapatkan tindak lanjut.
3. Output, dalam tahap output akan diperoleh hasil dari tindak lanjut proses.

2.2 Konsep Pengawasan

Pengawasan ialah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2011:112). Dale menulis bahwa pengawasan tidak hanya melihat sesuatu dengan saksama dan melaporkan hasil kegiatan mengawasi, tetapi juga mengandung arti memperbaiki dan meluruskannya sehingga mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang direncanakan (Mukarom, 2015:156).

Dalam pelaksanaan pekerjaan dari pemerintahan yang telah direncanakan, diperlukan pengawasan karena dengan pengawasan, tujuan yang akan dicapai dapat dilihat dengan berpedoman pada rencana yang telah ditetapkan. Perlu adanya perlindungan kepentingan masyarakat yang diimplementasikan dalam bentuk

pengawasan terhadap kegiatan pemerintah. Untuk itu dibutuhkan landasan/tolak ukur dalam melaksanakan suatu pengawasan. Adapun yang menjadi tolak ukur dalam melakukan pelaksanaan pengawasan Ombudsman diambil dari UU Ombudsman RI Nomor 37 tahun 2008 pasal 7, yaitu:

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi.
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman.
4. Melakukan investigasi
5. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga Negara serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
6. Membangun jaringan kerja
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Untuk itu, adapun indikator pelaksanaan pengawasan yang menjadi pisau analisis dalam penelitian ini menurut UU No 37 tahun 2008, yakni:

1. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga Negara serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
2. Membangun jaringan kerja
3. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi

2.2.1 Bentuk Pelaksanaan Pengawasan

Dalam(Mukarom, 2015:158)pengawasan dapat diklasifikasikan berdasarkan:

a. Pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung

Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan secara pribadi oleh pimpinan atau pengawas dengan mengamati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara “*on the spot*” ditempat pekerjaan dan menerima laporan-laporan secara langsung dari pelaksana.Adapun pengawasan tidak langsung diadakan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima dari pelaksana baik lisan maupun tertulis, mempelajari pendapat-pendapat masyarakat tanpa pengawasan.

b. Pengawasan preventif dan represif

Pengawasan preventif berkaitan dengan pengesahan peraturan daerah atau keputusan kepala daerah tertentu. Pengawasan ini dilakukan melalui preaudit sebelum pekerjaan dimulai, misalnya dengan mengadakan pengawasanterhadap persiapan-persiapan, rencana kerja, rencana anggaran, rencana penggunaan tenaga dan sumber-sumber lain. Adapun pengawasan represif dapat berbentuk penangguhan berlaku atau pembatalan. Pengawasan ini dilakukan melalui post audit dengan pemeriksaan terhadap pelaksanaan ditempat, meminta laporan pelaksanaan.

c. Pengawasan internal dan pengawasan eksternal

Pengawasan internal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dalam pemerintahan yang bersangkutan. Adapun pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dari luar pemerintahan.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik menurut Kep. MENPAN No. 63/2004 dilakukan dengan cara: (1) pengawasan melekat, pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan peraturan perundang-undangan; (2) pengawasan fungsional, pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan; (3) pengawasan masyarakat, pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan pengawasan menurut Schermerhorn dalam (Mukarom, 2015:160) dibagi menjadi:

1. Pengawasan *feedforward*/pengawasan umpan didepan adalah pengawasan yang dilakukan sebelum aktivitas dimulai yang bertujuan untuk menjamin kejelasan sasaran;
2. Pengawasan *concurrent*/pengawasan bersamaan, memfokuskan pada apa yang terjadi selama proses berjalan yang bertujuan untuk memonitor aktivitas yang sedang berjalan;
3. Pengawasan *feedback*/pengawasan umpan balik, pengawasan dilakukan setelah aktivitas selesai dilaksanakan;

4. Pengawasan *internal-external*, pengawasan internal memberikan kesempatan untuk memperbaiki sendiri, sedangkan pengawasan eksternal melalui supervisi dan penggunaan administrasi formal.

2.2.2 Sifat - Sifat Pengawasan

Berikut merupakan ciri atau sifat pengawasan (Siagian, 2011:114)

- a. Pengawasan harus bersifat *fact finding*;
- b. Pengawasan harus bersifat preventif;
- c. Pengawasan diarahkan pada masa sekarang;
- d. Mempermudah tercapainya tujuan;
- e. Proses pelaksanaan pengawasan harus efisien;
- f. Untuk menemukan apa yang tidak betul;
- g. Pengawasan harus bersifat membimbing.

2.2.3 Pengawasan terhadap Layanan Publik

Dalam(Mukarom, 2015:164) Pengawasan terhadap pelayanan publik mempunyai peran yang strategis, yaitu:

- a. Memastikan segala sesuatunya berjalan sesuai dengan mandat, visi, misi, tujuan, dan target lembaga/instansi.
- b. Mengetahui tingkat akuntabilitas kinerja setiap instansi
- c. Memastikan sistem penggunaan dana pembangunan sesuai dengan etika dan aturan hukum

- d. Memberikan informasi tentang dampak dari program atau intervensi yang perlu dilakukan sehingga pengambil keputusan dapat belajar tentang cara menciptakan program pelayanan publik yang efektif.

2.3 Pengertian penanganan pengaduan

Secara umum Fandy Tjiptono mengatakan bahwa manajemen komplain adalah suatu sistem yang digunakan untuk memonitor setiap sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran, sehingga manajemen keluhan muncul karena adanya masalah-masalah yang ditimbulkan oleh pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta (Pranendra, 2016).

Pengertian pengaduan menurut Ombudsman Alaska dalam Simanjuntak, 2008 adalah pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya (tertulis, lisan maupun melalui bahasa tubuh) tentang pelayanan, tindakan dan/atau kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi dan dirasakan oleh pengguna pelayanan tersebut (Rewansyah, 2008:6).

Secara spesifik dikemukakan pula beberapa terminology yang dapat dicakup dalam pengelolaan pengaduan:

- a. *Complaint*, keluhan warga/pengguna jasa tentang ketetapan atau kualitas layanan yang diterima dari penyedia layanan;

- b. *Whistle blowing*, pemberian informasi secara tertutup (kepada pihak berwenang) atau terbuka (kepada publik) tentang praktek maladministrasi atau korupsi oleh individu/lembaga publik;
- c. *Protest*, adalah kritik atau kecaman terhadap kebijakan publik, perilaku pemangku jabatan publik (pernyataan publik, demo, perilaku penolakan);
- d. *Demand/pressure*, adalah tuntutan kepada pemangku jabatan atau lembaga publik agar melakukan tindakan perubahan/perbaikan dalam rangka kepentingan atau misi publik;
- e. *Client survey*, pendapat responden mengenai pelayanan yang mereka terima dari unit pelayanan pelanggan.

Menurut (Mukarom, 2015:167) pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat apabila penyelenggara pelayanan publik:

- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan.
- b. Pelaksana yang memberi pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

2.3.1 Prinsip - Prinsip Penanganan Pengaduan

Untuk mencapai tujuan pelaksanaan penanganan pengaduan, yang diperlukan dalam menangani setiap pengaduan dan permasalahan berdasarkan standar yang telah ditetapkan adalah(Mardiana, 2014:64).

- a. Rahasia

Identitas pelapor pengaduan harus dirahasiakan untuk menjamin keamanan orang yang melapor dan mencegah terjadi konflik dimasyarakat.

b. Berjenjang

Pengaduan pertama ditangani di tingkat lokal atau ditempat subjek diadukan, misal bila permasalahan muncul tingkat desa, maka pertama kali yang bertanggung jawab untuk menangani masalah adalah masyarakat desa tersebut sedangkan pelaku di jenjang atasnya memantau perkembangan penanganan masalah. Bila pelaku di jenjang keberadaan subyek (pemerintah daerah) belum berhasil menangani pengaduan, maka pemerintah pusat akan memberi rekomendasi penyelesaian atau bahkan turut memfasilitasi proses penyelesaiannya.

c. Transparansi dan Partisipatif

Dalam menindak lanjuti pengaduan masyarakat harus diikuti sertakan dalam proses penyelesaiannya sebagai upaya meningkatkan rasa memiliki (*sense of ownership*).

d. Proporsional

Penanganan pengaduan harus fokus dan disesuaikan dengan jenis, kategori dan lokasi masalahnya.

Berikut merupakan prinsip praktik yang baik dalam penanganan keluhan menurut (Ombudsman Western Australia, 2009)

- a. Fokus pelanggan, organisasi berkomitmen terhadap penanganan keluhan dan umpan balik yang efektif melalui pengaduan.

- b. Visibilitas, informasi tentang bagaimana dan ke mana harus dikeluhkan dipublikasikan dengan baik kepada pelanggan, staf dan pihak terkait lainnya.
- c. Aksesibilitas, proses untuk mengajukan keluhan dan menyelidiki mudah bagi pengadu untuk mengakses dan memahami.
- d. Responsiveness, keluhan diakui segera, ditangani sesuai urgensi, dan pengadu terus diinformasikan selama proses berlangsung.
- e. Objektivitas dan keadilan, keluhan ditangani dengan cara yang adil, objektif dan tidak bias. Ini akan membantu memastikan bahwa proses penanganan pengaduan itu wajar dan masuk akal. Pengadu yang tidak masuk akal tidak diijinkan untuk menjadi beban.
- f. Kerahasiaan, informasi pribadi yang berkaitan dengan keluhan dijaga kerahasiaannya.
- g. *Remedy*/ perbaikan
- h. Kaji ulang, ada peluang untuk tinjauan internal dan eksternal dan / atau banding tentang tanggapan organisasi terhadap keluhan tersebut, dan pengadu diberitahu mengenai jalan ini.
- i. Akuntabilitas, akuntabilitas untuk penanganan pengaduan sudah jelas, dan keluhan dan tanggapan terhadap mereka dipantau dan dilaporkan ke manajemen dan pemangku kepentingan lainnya.
- j. *Continuous Improvement*, keluhan merupakan sumber perbaikan bagi organisasi.

Prinsip Ombudsman menurut pasal 29 UU No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia:

1. Independen
2. Nondiskriminasi
3. Tidak memihak
4. Tanpa memungut biaya

2.4 Indikator Pelayanan Publik

Fitzsimmons mengemukakan 5 indikator pelayanan publik (Mukarom & Laksana, 2015:108) yakni:

- a. *Reliability*, ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- b. *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
- c. *Responsiveness*, ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- d. *Assurances*, ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
- e. *Empati*, ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

2.4.1 Asas Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2003 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

- a. Transparansi, bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian
- c. Kepastian hukum
- d. Kesamaan hak
- e. Keseimbangan hak dan kewajiban
- f. Keprofesionalan

- g. Partisipatif
- h. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- i. Keterbukaan
- j. Akuntabilitas
- k. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- l. Ketepatan waktu
- m. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

2.5 Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia diawali dengan terbentuknya Komisi Ombudsman Nasional (KON) berdasarkan keputusan Presiden (Kepres) Nomor 44 tahun 2000 pada masa pemerintahan Abdurrahman Wahid, Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan Korupsi dan Nepotisme, memberikan mandat membentuk undang-undang beserta peraturan pelaksanaannya untuk pencegahan korupsi termasuk didalamnya adalah Ombudsman hingga akhirnya pada tahun 2008 baru disahkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI (Mukarom, 2015:169).

2.6 Maladministrasi

Dalam Undang-undang Ombudsman RI pasal 1 ayat 3 Nomor 37 tahun 2008, maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau

pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan atau immaterial bagi masyarakat dan perseorangan.

Berikut bentuk-bentuk tindak maladministrasi menurut Peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017 pasal 11:

- a. Penundaan berlarut, merupakan perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan atau memberikan layanan melebihi baku mutu waktu dari janji layanan;
- b. Tidak memberikan pelayanan, merupakan perilaku mengabaikan tugas layanan sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat yang berhak atas layanan tersebut;
- c. Tidak kompeten, merupakan penyelenggara layanan yang memberikan layanan tidak sesuai dengan kompetensi;
- d. Penyalahgunaan wewenang, merupakan perbuatan melampaui wewenang, melawan hukum dan/atau penggunaan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut dalam proses pelayanan publik;
- e. Penyimpangan prosedur, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang tidak sesuai dengan alur/prosedur layanan;
- f. Permintaan imbalan, merupakan permintaan imbalan dalam bentuk uang, jasa maupun barang secara melawan hukum atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan;

- g. Tidak patut, merupakan perilaku yang tidak layak dan patut dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan;
- h. Berpihak, merupakan keberpihakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan keuntungan dalam bentuk apapun kepada salah satu pihak dan merugikan pihak lainnya atau melindungi kepentingan salah satu pihak tanpa memperhatikan kepentingan pihak lainnya;
- i. Diskriminasi, merupakan pemberian layanan secara berbeda, perlakuan khusus atau tidak adil diantara sesama pengguna layanan; dan
- j. Konflik kepentingan, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang dipengaruhi karena adanya hubungan kelompok, golongan, suku, atau hubungan kekeluargaan baik secara hubungan darah maupun karena hubungan perkawinan sehingga layanan yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.

2.7 Penelitian Terdahulu

1. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rizal Setiawan dengan judul penelitian “Keefektifan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya” menjelaskan bahwa, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana realisasi mekanisme pengaduan pelanggan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa

penanganan keluhan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya efektif. Sumber yang diperoleh dipublikasikan pada jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol.3 No 3 September-Desember 2015, ISSN 2303 - 341X.

2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lettyzia Juliaudrey Tampubolon dengan judul penelitian “Efektivitas Pengawasan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo sebagai Upaya Mewujudkan Budaya K3” menjelaskan, bahwa keselamatan dan kesehatan kerja merupakan salah satu kebutuhan dasar setiap buruh di Indonesia. Namun faktanya, belum menjadi prioritas setiap perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya, sehingga sering terjadi perselisihan antara tenaga kerja dan perusahaan. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan intervensi yang ditunjukkan dalam kegiatan pengawasan untuk menjaga kesejahteraan pekerja sambil menjaga kelangsungan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan efektif masih dilakukan. Hal ini dapat dilihat dengan menggunakan dua pendekatan, yaitu pencapaian pendekatan tujuan dan pendekatan sistem. Sumber yang diperoleh dipublikasikan pada jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 3 No 3, September - Desember 2015, ISSN 2303 - 341X.
3. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Agnesia Margaretha Gunawan dengan judul penelitian “Studi Deskriptif Tentang Efektivitas Pengawasan Perizinan Reklame di Kota Surabaya” menjelaskan, pengendalian iklan adalah upaya untuk memastikan bahwa pendirian iklan di lapangan sesuai

dengan izin yang diberikan dan untuk menemukan penyimpangan seperti iklan tanpa izin, spesifikasi dan lokasi iklan tidak sesuai dengan izin yang diizinkan, iklan yang dipegang pada pejalan kaki, untuk melakukan tindakan korektif dari hal-hal tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif pengendalian izin iklan di Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penguasaan iklan belum efektif. Ini disebabkan oleh kurang sumber daya manusia Satpol PP Surabaya, alat operasional minimum dengan kuantitas dan kualitas, dan intensitas pengontrolannya kurang. Sumber yang diperoleh dipublikasikan pada jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 3 No 3, September - Desember 2015, ISSN 2303 - 341X.

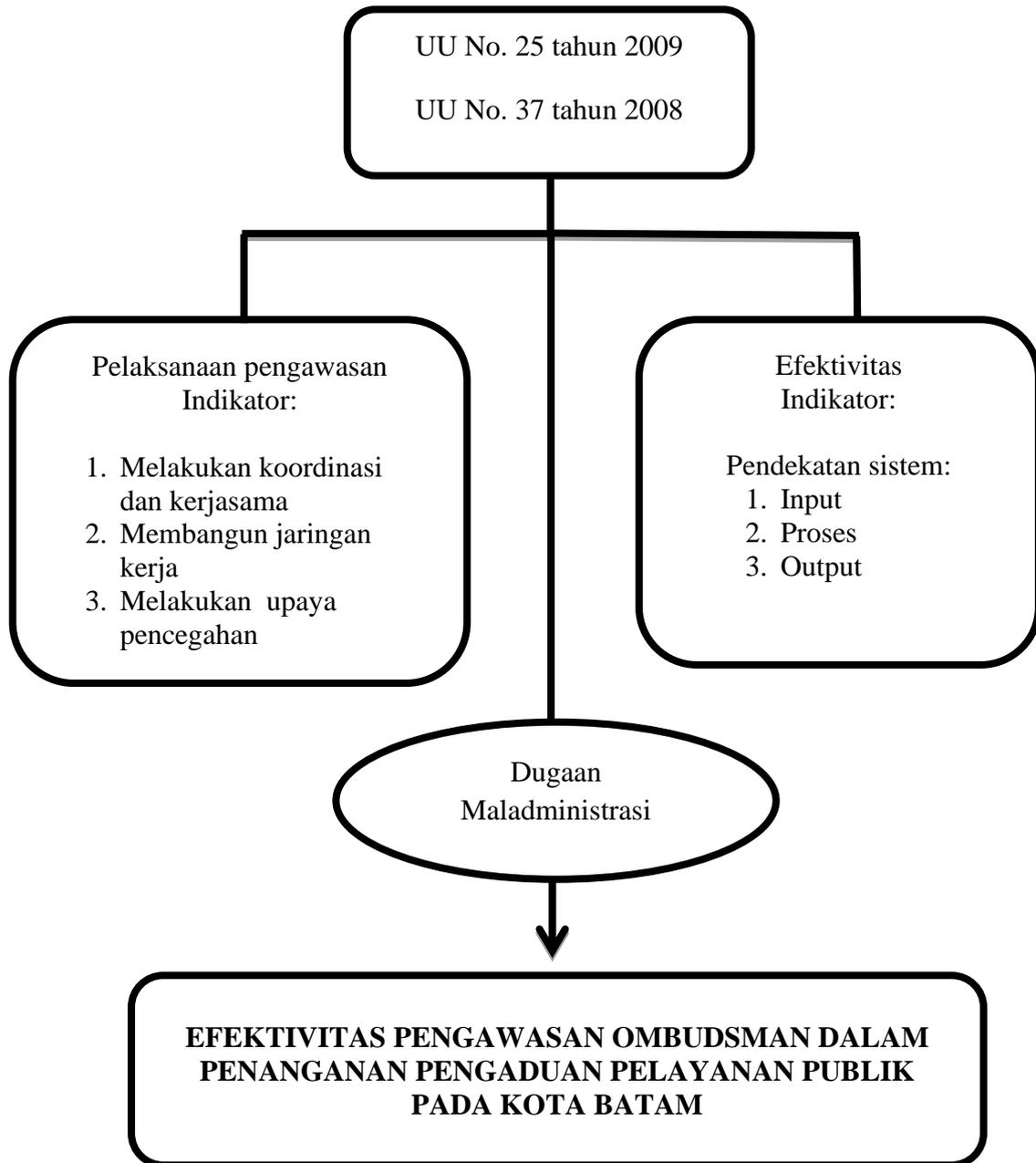
4. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sad Dian Utomo dengan judul penelitian “Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik” menjelaskan, bahwa partisipasi warga merupakan manifestasi pemberdayaan masyarakat, upaya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam pengambilan keputusan, sekaligus upaya untuk mengendalikan masa depan masyarakat sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas PPMPP sebagai instrumen partisipasi warga dalam pelayanan publik; dan juga menciptakan solusi alternatif untuk meningkatkan partisipasi warga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 5 faktor mempengaruhi efektivitas PPMPP, kepemimpinan yang akomodatif; konstitusi dan peraturan daerah; peran masyarakat sipil, terutama organisasi non-pemerintah; dan acara

khusus penelitian ini juga menyarankan beberapa solusi alternatif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, seperti: mensosialisasikan keberadaan PPMPP dan membangun pengelolaan keluhan yang lebih transparan; melibatkan Dewan Perwakilan Daerah untuk mendapatkan legalitas yang lebih kuat dari PPMPP; mengevaluasi secara menyeluruh kontribusi PPMPP untuk masyarakat dan pemerintah; mendorong lebih banyak studi akademis mengenai lembaga manajemen pengaduan semacam itu. Sumber yang diperoleh dipublikasikan pada jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 15, Nomor 3, Sept-Des 2008, ISSN 0854-3844.

5. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Derry Fajar Pranendra dengan judul penelitian “Strategi Penanganan Laporan Keluhan Masyarakat” (Studi Deskriptif Tentang Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Laporan Keluhan Masyarakat di Kota Surabaya) menjelaskan, bahwa Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur dalam menangani laporan pengaduan masyarakat disamping mengacu pada strategi yang telah ditetapkan dalam undang-undang Ombudsman, dalam praktiknya juga memiliki strategi spesifik, yaitu pelatihan, pembagian tugas sesuai dengan bidang yang dikontrol masing-masing menangani setiap laporan yang masuk, mulai dari bidang kepolisian, tanah, dan sebagainya telah dibagi oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur, dimana hal tersebut dilakukan untuk memudahkan dan mempercepat Proses penyelesaian masalah laporan kepada Ombudsman, strategi spesifik lainnya adalah Perwakilan Ombudsman RI di

Provinsi Jawa Timur juga telah mengembangkan beberapa strategi untuk mendekati diri dengan banyak program aplikasi melalui media sosial seperti melalui facebook, aplikasi SIMPEL, dan ASIK dibuat untuk memudahkan masyarakat melaporkan keluhan mereka kepada Ombudsman. Sumber yang diperoleh dipublikasikan pada jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 4 No 1, Januari-April 2016, ISSN 2303 – 341X.

2.8 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran