

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 . Latar Belakang**

Pada dasarnya fungsi Negara mengemban tugas penting yaitu melindungi dan mensejahterakan rakyat. Maka Negara mempunyai kewajiban untuk memfasilitasi seluruh pemenuhan hak setiap warga Negara. Oleh karena itu lahirlah peran Negara yang dilaksanakan oleh sebuah pemerintahan dengan tugas pokok yaitu mengatur berbagai kebutuhan dan kepentingan warga Negara dengan baik, tidak hanya untuk individual maupun kelompok masyarakat secara adil dan non diskriminasi. Namun, Pemerintah pada hakekatnya menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat (*publik service*), atau pemerintah adalah pelayanan bagi seluruh masyarakat. Pemerintahan berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat (*publik service*). Kehadiran pemerintah untuk melayani masyarakat untuk menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dankreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan professional.

Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Sebagaimana yang tertulis didalam perimbangan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memuat

*“Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik”.*

Pemerintah Pusat maupun daerah/kota berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik berasaskan pada prinsip *clean government dan good government* untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat, serta bebas dari segala bentuk praktek maladministrasi. Meskipun demikian tetap saja bahwa sampai saat ini pelayanan publik di Indonesia masih saja terus diwarnai dengan pelayanan yang sulit untuk diakses, dimana prosedur yang berbelit-belit, biaya yang bahkan tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar, dimana hal tersebut adalah merupakan musuh bersama bermasyarakat dalam pemenuhannya sebagai warga negara. Hal-hal seperti inilah yang merupakan indikasi rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Melihat hal ini keberadaan lembaga pengawas eksternal dibutuhkan secara efektif dalam mengontrol tugas Penyelenggaraan negara dan pemerintah seperti lembaga Ombudsman.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia diberi kewenangan mengawasi pemberian pelayanan umum oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara negara dimaksud meliputi Lembaga Peradilan, Kejaksaan, Kepolisian, Badan

Pertanahan Nasional, Pemerintah Daerah, Instansi Departemen dan Non Departemen, BUMN, dan Perguruan Tinggi Negeri, serta badan swasta dan perorangan yangseluruh/sebagian anggarannya menggunakan APBN/APBD. Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga Negara bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Perkembangannya Ombudsman Republik Indonesia memiliki perwakilan-perwakilan di setiap provinsi di seluruh Indonesia. Salah satunya kantor perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau yang terbentuk keberadaannya sejak tahun 2013. Pembentukan kantor perwakilan ini tentu saja dengan tujuan untuk mendekatkan fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah. Hal ini tidak terkecuali bahwa Lembaga Ombudsman Republik Indonesia melalui kantor perwakilannya, Ombudsman ingin mewujudkan pelayanan publik prima sampai pada tingkat daerah yang sejalan dengan dibentuknya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia diharapkan dapat melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, sehingga dapat terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. (Ombudsman, 2020)

Provinsi Kepulauan Riau, Ombudsman Republik Indonesia kompetensi pegawai pelayanan publik pada Pemerintahan dinilai masih rendah. Selain itu Ombudsman juga dianggap tidak meninjauklajuti laporan masyarakat yang di laporkan ke Ombudsman.(Solusihukum.com, 2018). Data hasil penelitian yang dilaksanakan di 22 Privinsi,44 Kota dan 106 kabupaten, hasil dari publikasi yang di lakukakan Kantor Ombudsman Republik Indonesia Jakarta pada tanggal 22 februari tepatnya tahun 2018 menunjukan wilayah provinsi Kepulauan Riau juga masuk dalam zona merah. (Batampos, 2018)

Laporan/pengaduan masyarakat dan investigasi inisiatif yang ditangani oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau dari tahun 2018 sampai tahun 2020 diantaranya yakni:

**Tabel 1.1** Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018 - 2020

No	Tahun	Jumlah laporan	Selesai	Dalam Proses
1	2018	146	127	19
2	2019	149	109	40
3	2020	115	26	89

*(Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau, 2020)*

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau menerima laporan atau pengaduan tentang penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018- 2020. Tahun 2018 sejumlah 146 laporan, terselesaikan 127, tahun 2019 meningkat 149 dan tahun 2020 terdapat 115 laporan dan 26 laporan masyarakat terselesaikan. Kemudian jumlah penyelesaian laporan banyak yang telah di

selesaikan Oleh Ombudsman, Namun di satu sisi masih terdapatnya laporan masyarakat yang belum terselesaikan oleh Ombudsman RI Kepulauan Riau atau masih dalam tahap proses penyelesaian dan dari data statistik yang dimiliki maka asal kota pelapor 87% atau sebanyak 122 laporan berasal dari kota Batam. (Messa, 2018).

Substansi laporan yang paling sering diadukan atau dilaporkan kepada Ombudsman, yaitu diantaranya substansi dalam bentuk Tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.2** Data statistik substansi terlapor Tahun 2018-2020

No	Substansi	Jumlah		
		2018	2019	2020
1	Perbankan	5	6	5
2	Agraria /pertanahan	5	17	25
3	Administrasi Kependudukan	14	26	12
4	Kepegawaian	15	8	16

(Sumber : Ombudsman RI Kepulauan Riau 2020)

Berdasarkan data Ombudsman RI Kepulauan Riau Substansi laporan yang paling sering diadukan atau dilaporkan kepada Ombudsman setiap tahunnya, yaitu diantaranya substansi laporan agraria sebanyak 40 laporan (35%). Selanjutnya laporan atau pengaduan terkait substansi Administrasi Kependudukan sebanyak 52 laporan dan substansi pendidikan sebanyak 36 laporan. Selanjutnya laporan terkait substansi kepegawaian sebanyak 39 laporan. Tabel tersebut menunjukkan ada beberapa substansi yang masih menjadi masalah pelayanan publik di Kota Batam di setiap tahunnya, dengan artian hal tersebut menandakan belum maksimalnya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Kepulauan Riau dalam mengawasi dan data statistik yang dimiliki maka asal kota pelapor 87% atau sebanyak 122 laporan berasal dari kota Batam. (Messa, 2018)

Umar Congge dengan judul Efektifitas Kinerja Ombudsman Kota Makassar. Dengan Jurnal Administrasi'ta ISSN 2301-7058. Metode deskriptif kualitatif jenis penelitian dalam penelitian ini. Adapun maksud untuk mengetahui kinerja ombusaman kota Makassar. Penelitian ini menghasilkan bahwa Ombudsman kota Makasar eksistensinya belum teraktualisasi secara maksimal. disituasi maraknya praktek maladmi-nistrasi di kota Makassar, sumber daya belum memadai, kompetensi kuantitas atau jumlah Asisten masih kurang atau belum tersosialisasi secara baik, sehingga banyak masyarakat tidak mengetahui keberadaan, serta Tugas dan fungsi Ombudsman Kota makassar sebagai pengawasan publik. Sehingga masyarakat masih ragu untuk mengadukan permasalahan yang mereka terima dari penyelenggaraan pelayanan publik.(Juharni, 2014)

Di wilayah Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) pengetahuan masyarakat tentang lembaga pengaduan pelayanan publik atau Ombudsman masih rendah terutama masyarakat di Daerah-Daerah yang jauh dari kantor Ombudsman Perwakilan Kepri.(Ombudsman, 2018) Berdasarkan Permasalahan-permasalahan dan tabel telah dilampirkan diatas, maka peneliti melaksanakan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU DALAM MENGAWASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BATAM.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi kepulauan Riau dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Batam?
2. apa saja faktor menjadi penghambat efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Batam?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisa efektivitas Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi kepulauan Riau dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Batam.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat efektivitas Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi kepulauan Riau dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Batam.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Sosial dan Humaniora, Program studi Administrasi

Negara khususnya mata kuliah Kebijakan Publik, Pengantar Ilmu Administrasi Negara, Manajemen Publik.

2. Manfaat secara praktis penelitian ini sebagai bahan masukan dan informasi bagi pelaksanaan pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI Kepulauan Riau dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Batam.
3. Manfaat secara metodologis sebagai bahan acuan untuk peneliti lain yang akan mengkaji lebih jauh dan menjadikan bahan perbandingan dengan peneliti yang hendak melaksanakan penelitian pada bidang yang sama.