

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu persoalan mendasar dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat pusat, daerah, maupun desa adalah bagaimana membangun dan menciptakan mekanisme pemerintahan sehingga dapat mengemban misinya dalam mewujudkan masyarakat yang sejahtera dengan adil. Guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah harus melaksanakan pembangunan berdasarkan aspirasi masyarakat, dan memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya. Seperti yang diungkapkan Rasyid (1996), bahwa keberadaan pemerintahan dan birokrasi pada hakekat digunakan untuk menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat (Solekhan, 2014:1).

Pemberian pelayanan kepada masyarakat/ pelayanan publik merupakan pemberian layanan dengan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ahmad dkk (2010:3) pelayanan publik ialah pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu pemerintah. Penerima pelayanan merupakan individu atau kelompok orang dan/atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap pelayanan tersebut (Mukarom dan Laksana, 2016: 41)

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan UU No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pada pasal 1 ayat (5), dengan landasan pemikiran hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur

dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Terbitnya Undang-Undang itu berakibat langsung terhadap penataan aktivitas pemerintahan. Terdapatnya penegasan hak otonomi yang luas di daerah mengharuskan pemerintah daerah menata kembali seluruh format organisasi pemerintahan dan aktivitasnya termasuk didalamnya aktivitas layanan terhadap masyarakat.

Terkait aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik diwilayah Provinsi Maluku Utara, kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Ketertinggalan kualitas pelayanan publik pasti akan menghambat percepatan pembangunan kesejahteraan rakyat dan sekaligus merendahkan daya saing investasi di Indonesia dalam menghadapi globalisasi. Maka dari itu, dalam upaya mengangkat daya saing bangsa, serangkaian program peningkatan kualitas pelayanan publik musti dilakukan. Negara telah melahirkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publiknya secara berkualitas.

Adanya acuan pada sistem dan perundang – undangan tata kelola terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat meningkatkan output yang sesuai dengan standar kebutuhan manajerial Pemerintah. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut Pemerintah melakukan suatu upaya dengan membentuk Lembaga Negara yang sesuai dengan tujuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik agar mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa seperti yang menjadi tujuan berbangsa dan bernegara dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Lembaga tersebut mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki 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 yang disebut OMUDSMAN (UU RI Nomor 37 Pasal 1, 2008).

Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang 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 (UU RI Nomor 37 Pasal 2 Tahun 2008). Menurut Hartono, dkk (2003:5) Ombudsman Indonesia merupakan penjelmaan dari institusi pengawasan masyarakat yang bersifat independen dan merupakan institusi pengawasan eksternal. Ombudsman berperan sebagai wadah untuk menjembatani antara rakyat sebagai sumber kekuasaan dengan pemerintah sebagai pemegang mandat kekuasaan yang memiliki kewenangan melakukan pemeriksaan tertentu, khususnya yang berkaitan dengan dugaan adanya tindakan maladministrasi yang dilakukan penyelenggara pemerintahan, negara, serta lembaga peradilan, baik yang dilaporkan masyarakat ataupun atas inisiatif sendiri.

Tujuan Ombudsman RI Menurut Sujata, dkk (2002: 21) mendorong pelaksanaan pemerintahan yang bersih, baik di pusat maupun daerah, meningkatkan mutu pelayanan negara dalam segala bidang, menciptakan upaya pemberantasan dan pencegahan praktek KKN serta meningkatkan budaya hukum nasional. Tercapainya tujuan suatu perusahaan

tidak lepas dari peran sumber daya manusia yang memberikan kinerjanya sebaik dalam melaksanakan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan tujuan perusahaan.

Menurut Raymond (2013:451) Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Sedangkan kinerja Ombudsman merupakan hasil kerja yang telah dikerjakan Ombudsman dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Salah satu kinerja organisasi pada umumnya menanyakan tujuan dan misi organisasi telah sesuai dengan kenyataan atau factor ekonomi, politik, dan budaya apa belum; apakah struktur mendukung kinerja yang diinginkan; memiliki kepemimpinan atau tidak; modal dan infrastruktur dalam mencapai misi; kebijakan, budaya, dan sistem insentifnya mendukung pencapaian kinerja yang diinginkan atau tidak; dan apakah organisasi menciptakan dan memelihara kebijakan seleksi, pelatihan, dan sumber dayanya.

Hasil kinerja Ombudsman dapat dilihat berdasarkan proses penerimaan laporan, kajian laporan melalui mekanisme internal atau eksternal dan laporan hasil kinerja sebagai bahan rekomendasi. Sedangkan dalam pelaksanaannya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tugas Ombudsman dalam memberikan pelayanan kepada publik, yaitu faktor penghambat dan faktor pendukung yang didalamnya meliputi: sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana dan partisipasi masyarakat (Arif Wicaksono, 2014).

Kepala Ombudsman Maluku Utara, Sofyan Ali dalam sebuah wawancaranya dengan Abdul Fatah pada Sabtu 16 Januari 2016 pukul 05:04 menyebutkan bahwa dari jumlah penduduk Maluku Utara yang lebih dari 1 juta jiwa itu dalam setahun hanya 104 laporan

pengaduan yang masuk ke Ombudsman, hal tersebut menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat relatif masih minim. Sebagian besar pengaduan masyarakat tersebut yang terbesar berkaitan dengan pelayanan dasar berupa pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan yang menjadi perihal permasalahan pengaduan pokok. Ombudsman RI perwakilan Maluku Utara dalam pantauan ujian nasional menemukan pungutan liar (Pungli) selama Ujian Nasional di Malut, khususnya di Kabupaten Halmahera Selatan, mulai dari tingkat Sekolah Dasar hingga Sekolah Menengah Atas. Selain itu juga aduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam proses pembuatan SIM dari beberapa Satuan Pelayanan Administrasi di beberapa Polres di Maluku Utara, pelayanan di Badan Pertanahan Nasional atau BPN, dan yang lain tersebar dalam beberapa kelompok yang tidak begitu dominan.

Atas permasalahan tersebut, menarik minat peneliti untuk mengetahui tentang kinerja dan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dengan latar permasalahan pelayanan publik dan tindakan maladministratif di wilayah Provinsi Maluku Utara tersebut, maka perumusan masalah yang dijadikan pedomannya atau rujukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara 2016
2. Faktor – faktor apakah yang mempengaruhi kinerja Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menjelaskan Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara
2. Menjelaskan Faktor–faktor yang mempengaruhi Kinerja Ombudsman RI Maluku Utara

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan dari hasil penelitian ini memberikan manfaat lebih tentunya seperti berikut :

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terutama dalam kajian tentang kinerja sebuah sistem birokrasi, yang bermuara pada kualitas dan kuantitas hasil pelayanan publik. Disamping itu untuk mengetahui lebih dalam mengenai lembaga Ombudsman, sebagai salah satu lembaga pengawasan sistem di luar struktur pemerintahan.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi, dan juga masukan yang diharapkan pula berguna bagi Pemerintah dalam hal ini Pemerintah Provinsi Maluku Utara dan masyarakat.

