

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik (Surjadi, 2009).

Pasal 1 (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa 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”, dan pasal 5 mengatakan “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan”.

Pelayanan publik dan penegakan hukum dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang merupakan upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, 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 (Kadarsih, 2010). Pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain (Sinambela, Lijan Poltak, 2006).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Staff Asisten Ombudsman Bagian Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) yaitu bapak Syauqi pada hari Selasa tanggal 7 Mei 2019,

Menyatakan bahwa semakin banyak laporan atas dugaan maladministrasi yang masuk ke kantor Ombudsman terhitung pada Januari 2019 sampai dengan Mei 2019 sudah tercatat 134 laporan dan 98 laporan yang ditindaklanjuti. Laporan yang masuk ke kantor Ombudsman terkait atas dugaan maladministrasi ini terkait pada pungutan dalam bidang pendidikan, kepengurusan pada bidang pertanahan dan juga penundaan berlarut pada bidang kepolisian. Ombudsman selaku lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus menindaklanjuti jika terdapat laporan atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik”.

Berdasarkan pasal 4 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, “Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan”.

Seiring berjalannya waktu semakin banyak permasalahan yang timbul dari adanya pelayanan publik yang dirasakan tidak berjalan sesuai dengan peraturan yang ada. Pelayanan publik yang didapat masyarakat belum dirasakan secara maksimal sehingga masyarakat kurang mendapat kepuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk

menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai dengan aturan perundang-undangan dibentuk suatu lembaga pengawas pelayanan publik yang disebut Ombudsman.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 1 menjelaskan “Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah 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”.

Dalam pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 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 lain”.

Salah satu tujuan berdirinya Ombudsman adalah membantu menciptakan dan meningkatkan upaya pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi serta nepotisme agar meningkatnya mutu pelayanan negara disegala bidang sehingga setiap warga negara memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Mengawasi Pelayanan Publik di Kota Padang”.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan publik masih “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan.
2. Pelayanan publik yang didapatkan oleh masyarakat Kota Padang masih belum dirasakan maksimal.
3. Masih tingginya tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
4. Diperlukan adanya suatu lembaga yang dapat mengawasi pelayanan publik di Kota Padang.
5. Bagaimana peran Ombudsman dalam mengatasi permasalahan terkait dengan pelayanan publik.
6. Apa hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman dalam menjalankan tugasnya dalam pengawasan pelayanan publik.
7. Upaya pencegahan apa yang dilakukan Ombudsman untuk mengatasi permasalahan yang timbul dari penyimpangan pelayanan publik.

## C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan mengingat luasnya ruang lingkup permasalahan serta kemampuan yang terbatas, maka penelitian ini dibatasi :

1. Peran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Barat dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Padang.

2. Hambatan yang dihadapi Ombudsman dalam menjalankan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Upaya pencegahan yang dilakukan Ombudsman dalam pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Barat dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Padang?

2. Apa saja hambatan yang dihadapi Ombudsman dalam menjalankan peran pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik?

3. Apa saja upaya pencegahan yang dilakukan oleh Ombudsman dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik?

#### E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dilakukannya penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan peran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Barat dalam mengawasi pelayanan publik di kota Padang.

2. Untuk mendeskripsikan kendala yang dihadapi Ombudsman dalam menjalankan peran pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Untuk mendeskripsikan upaya pencegahan yang dilakukan Ombudsman dalam mengatasi permasalahan penyimpangan pelayanan publik.

## F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

### 1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti, penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk penelitian-penelitian berikutnya serta untuk menambah pengetahuan peneliti tentang peran Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penulisan ini diharapkan dapat menjadi kerangka acuan dan landasan bagi penulis lanjutan dan mudah-mudahan dapat memberikan manfaat bagi instansi terkait sebagai masukan pemikiran demi peningkatan pelayanan publik.