

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan penelitian yang relevan digunakan sebagai referensi pada penelitian ini. Tujuan dijelaskan penelitian yang relevan merupakan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan setiap penelitian. Kemudian membandingkan persamaan dan kelebihan suatu penelitian. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang akan menjadi bahan peninjauan terhadap penelitian ini:

Pertama, Penelitian oleh Tasria Lestari (2017), berjudul "Peran dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar)". Penelitian ini bertujuan mengetahui pelaksanaan dan fungsi pengawasan Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik, adapun hasil dari penelitian ini bahwa peran Ombudsman dalam meningkatkan pelayanan dengan cara menerima laporan masyarakat, yang melapor sebanyak 679 dan 486 kasus dapat terselesaikan sehingga bisa dikatakan sudah cukup maksimal. Implikasi penelitian ini Ombudsman mengupayakan untuk mencegah maladministrasi yaitu antara lain: (1) berusaha pencegahan dengan melakukan pemberdayaan masyarakat dengan sosialisasi, talk show. (2) melakukan penanganan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan melalui investigasi, klarifikasi, mediasi dan monitoring.

Kedua, Penelitian oleh Imam Rifai Mulyadi (2017), berjudul "Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang)".

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar efektivitas lembaga Ombudsman dalam upaya pencegahan maladministrasi. Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa efektivitas program pencegahan maladministrasi yang dilakukan ada di kategori rendah dengan nilai 54% sehingga belum berdampak pada perubahan tingkat maladministrasi di Provinsi Banten, Adapun penghambat dalam pencegahan maladministrasi yang dialami Ombudsman RI perwakilan Banten ialah pengawasan pelayanan publik yang dilakukan masih sangat lemah dan kejelasan strategi yang dimiliki masih belum baik.

Ketiga, Penelitian oleh Kelani Putri (2017), berjudul "Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru)". Penelitian ini bertujuan melihat efektivitas kinerja Ombudsman dalam menangani pengaduan pelayanan di Kota Pekan dengan wawancara informan kunci sebagai objek informasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan memiliki informasi. Adapun hasil yang diperoleh bahwa Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam menangani pengaduan maladministrasi belum efektif, terutama dalam laporan pencegahan dan penyelesaian, sehingga menyebabkan hambatan yang ada seperti kurangnya sumber daya manusia, terbatasnya anggaran, kurangnya fasilitas untuk mendukung kinerja Ombudsman Riau Perwakilan Provinsi. Hal ini berdampak pada banyaknya 20 laporan yang belum terselesaikan oleh ombudsman serta masih adanya maladministrasi yang dilakukan oleh penyedia layanan publik di Pekanbaru sehingga sangat merugikan masyarakat dan pihak terkait.

Keempat, Penelitian oleh Riny Ratna Sary (2017), berjudul "Efektivitas Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Menyelesaikan Kasus Penahanan

Ijazah Asli Pada Hubungan Kerja". Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah pada hubungan kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah tidak efektif. Lembaga Ombudsman DIY melakukan klarifikasi, mediasi, dan rekomendasi kepada pihak pelapor dan terlapor. Faktor yang menghambat efektivitas kinerja Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah yaitu: 1) kondisi internal lembaga yang kurang kompak, 2) kewenangan terbatas yang dimiliki Lembaga Ombudsman DIY, dan 3) tidak adanya regulasi yang jelas mengenai penahanan ijazah.

Penelitian tersebut memberikan gambaran Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di Dinas Pendidikan Kota Depok dalam wujud pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun yang membedakan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu, penelitian ini melihat penanganan satu kasus sejauh mana tingkat pengawasan yang diukur berdasarkan indikator efektivitas ukuran menurut Robbins and Coulter (2016). Adapun indikator yang dimaksud adalah Menetapkan Standar, Pengukuran, Membandingkan, dan Melakukan Tindakan.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Peran dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Dalam	- Teori yang digunakan - Studi kasus	- Metode penelitian kualitatif

	Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar).	penelitian	- Meneliti pengawasan Ombudsman RI dalam penyelenggaraan publik - Meneliti lembaga Ombudsman RI
2.	Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang).	- Teori yang digunakan - Studi kasus penelitian	- Metode penelitian kualitatif - Meneliti tentang Lembaga Ombudsman RI
3.	Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru).	- Teori yang digunakan - Studi kasus penelitian	- Metode penelitian kualitatif - Meneliti tentang Lembaga Ombudsman RI
4.	Efektivitas Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa	- Teori yang digunakan	- Metode penelitian

Yogyakarta	Dalam	- Studi kasus	kualitatif
Menyelesaikan	Kasus	penelitian	- Meneliti tentang
Penahanan Ijazah Asli Pada			Lembaga
Hubungan Kerja.			Ombudsman RI

2.2 Konsep Teori

2.2.1 Konsep Pengawasan

Secara umum pengawasan dapat diartikan sebagai perbuatan untuk melihat dan memonitor terhadap orang agar sesuai dengan kehendak yang telah ditentukan sebelumnya. Ismail Shaleh dalam (O.C. Kaligis, 2006:42), pengawasan adalah sesuatu yang bersifat kodrati yang diperlukan dalam kehidupan manusia maupun dalam kehidupan organisasi. Pengawasan adalah bagian dari mekanisme sistem suatu mata rantai yang mempunyai peran tertentu. Menurut Manullang (2002:173), mengatakan bahwa pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan suatu pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan mengoreksi bila perlu dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.

Menurut Siagian (2004:126): Pengawasan adalah segenap kegiatan untuk meyakinkan dan menjamin bahwa pekerjaan-pekerjaan dilakukan dengan rencana yang ditetapkan, kebijakan-kebijakan yang telah digariskan dan perintah-perintah yang telah diberikan dalam rangka pelaksanaan rencana tersebut. Pengawasan harus mengukur apa yang telah dicapai, menilai pelaksanaan, serta mengadakan tindakan perbaikan dan penyesuaian yang dianggap perlu.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan pengawasan adalah suatu kegiatan yang harus dilaksanakan untuk menilai dan mengetahui apakah suatu kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pengawasan merupakan tindakan penting guna mengetahui apakah terjadi kesalahan atau penyimpangan dalam suatu organisasi tersebut. Pengawasan juga merupakan tugas dan tanggung jawab penting dari seorang pemimpin, agar jika terjadi kesalahan dapat segera melakukan tindakan perbaikan sehingga organisasi tersebut dapat berjalan efektif dan efisien kembali.¹ Jadi, dapat dikatakan bahwa pada dasarnya pengawasan merupakan kegiatan yang dapat dilakukan setiap saat baik selama proses manajemen berlangsung maupun setelah berakhir untuk mengetahui tingkat pencapaian tujuan organisasi. Kegiatan Pengawasan dimaksudkan untuk mencegah atau untuk memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian, penyelewengan dan lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan. Jadi maksud pengawasan bukan mencari kesalahan terhadap orangnya tetapi mencari kebenaran terhadap hasil pelaksanaan pekerjaannya.

Syarat-Syarat Pengawasan yang Efektif dikemukakan oleh Simbolon dalam Fitrianingrum (2015, p.1646) yaitu:²

1. Pengawasan harus dihubungkan dengan rencana dan kedudukan seseorang
Semua sistem dan teknik pengawasan harus menggambarkan/menyesuaikan rencana sebagai pedoman. Maksud daripada pengawasan ialah untuk meyakinkan bahwa apa yang diselesaikan itu sesuai dengan rencana.

¹ A'an Efendi dan Freddy Poernomo. 2017. Hukum Administrasi. Jakarta: Sinar Grafika.

² Eva Dila Fitrianingrum, 2015. Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Pada kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Dalam E-Journal Administrasi Negara, 3 (5), 2015 : 1644 - 1655

2. Pengawasan harus dihubungkan dengan individu pimpinan dan pribadinya
Sistem pengawasan dan informasi dimaksudkan untuk membantu individu manajer pengawasan dan harus dikaitkan dengan pribadi individu untuk memperoleh informasinya. Informasi ini diperoleh dengan bermacam-macam cara sesuai dengan pribadi orangnya, apakah sebagai bendahara, kepala gudang, kepala proyek, dan sebagainya.

3. Pengawasan harus menunjukkan penyimpangan-penyimpangan pada hal-hal yang penting

Salah satu usaha yang sangat penting untuk mengaitkan pengawasan bagi keperluan efisiensi dan efektivitas ialah untuk meyakinkan bahwa mereka bermaksud untuk menunjukkan penyimpangan. Dengan kata lain dapat ditunjukkan penyimpangan dari pelaksanaan rencana yang berdasarkan atas prinsip-prinsip pengawasan.³

4. Pengawasan harus objektif

Pengawasan yang objektif ialah pengawasan yang berdasarkan atas ukuran-ukuran atau standar yang objektif yang telah ditentukan sebelumnya. Standar objektif dapat bersifat kuantitatif (dapat dihitung) dan dapat bersifat kualitatif (sukar dihitung). Yang bersifat kuantitatif, misalnya: biaya satuan, ukuran, dan volume pekerjaan, lamanya waktu penyelesaian pekerjaan, dan sebagainya. Adapun yang bersifat kualitatif, misalnya: program pendidikan dan latihan

³ Eva Dila Fitrianingrum, 2015. Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Pada kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Dalam E-Journal Administrasi Negara, 3 (5), 2015 : 1644 - 1655

karyawan, program penelitian dan pengembangan administrasi negara, program peningkatan suatu pengawasan, dan sebagainya.

5. Pengawasan harus luwes (fleksibel)

Fleksibilitas dalam pengawasan dapat dilakukan dengan berbagai pelaksanaan rencana alternatif sesuai dengan berbagai kemungkinan situasi. Dalam praktek, pengawasan yang fleksibel hanya dapat diterapkan terhadap pelaksanaan rencana yang bersifat fleksibel pula.

6. Pengawasan harus hemat

Pengawasan harus dinilai dengan biaya. Biaya pengawasan relatif hemat, bila manfaatnya sesuai dengan pentingnya kegiatan, pengeluaran biaya pengawasan lebih kecil dibandingkan dengan besarnya resiko bila hal ini dilakukan tanpa adanya pengawasan.⁴

7. Pengawasan harus membawa tindakan perbaikan (corrective action)

Sistem pengawasan akan tidak mempunyai arti apabila tidak membawa tindakan perbaikan. Sistem pengawasan yang efektif ialah apabila ditemukan terjadinya kegagalan-kegagalan, maka kepada siapa ia harus bertanggung jawab, dan siapa yang dapat menjamin tindakan perbaikan.

Agar pengawasan dapat berjalan dengan baik ada beberapa dimensi dimensi pengawasan yang perlu dipahami oleh pengawas. Handoko dalam Satriadi (2016,

⁴ Eva Dila Fitrianingrum, 2015. Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Pada kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Dalam E-Journal Administrasi Negara, 3 (5), 2015 : 1644 - 1655

p.290) mengatakan terdapat 5 dimensi pengawasan yaitu:⁵

1. Penetapan standar hasil yang diinginkan.
2. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan.
3. Pengukuran pelaksanaan kegiatan.
4. Perbandingan pelaksanaan standar dan analisa penyimpangan.
5. Pengambilan tindakan korektif bila diperlukan

Menurut Robbins and Coulter (2016) pengawasan adalah proses memonitor aktivitas untuk memastikan penyelesaian suatu kegiatan sebagaimana direncanakan dan membenarkan penyimpangan yang signifikan.⁶

Sedangkan Indikator Pengawasan menurut Robbins and Coulter (2016) terdiri dari empat dimensi yaitu:⁷

1. Menetapkan standar (Standards) yakni penetapan patokan (target) atau hasil yang diinginkan, untuk dapat dilakukan sebagai perbandingan hasil ketika berlangsungnya kegiatan organisasi.
2. Pengukuran (Measurement) yakni proses yang berulang-ulang dilakukan dan terus menerus dan benar, baik intensitasnya dalam bentuk pengukuran harian, mingguan, atau bulanan sehingga tampak yang diukur antara mutu dan jumlah hasil.
3. Membandingkan (Compare) adalah membandingkan hasil yang dicapai

⁵ Ahmad, A & Andi, P. 2018. Pengaruh pengawasan terhadap kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*. 20(1).

⁶ Solihin, Ismail. 2009. *Corporate Social Responsibility from Charity to Sustainability*. Jakarta : Salemba Empat. Hal 193

⁷ Sitorus, Monang (2011). Pengaruh Dimensi-Dimensi Pengawasan Terhadap Perilaku Aparatur Dalam Pelayanan Perijinan Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, Volume. ISSN 1411-9374

dengan target atau standar yang telah ditetapkan, mungkin kinerja lebih tinggi atau lebih rendah atau sama dengan standar.

4. Melakukan tindakan (Action) adalah keputusan mengambil tindakan koreksikoreksi atau perbaikan. Bilamana telah terjadi penyimpangan (deviasi) antara standar dengan realisasi perlu melakukan tindakan follow-up berupa mengoreksi penyimpangan yang terjadi.

2.2.2 Konsep Pelayanan Publik

Istilah e-Government mengacu pada cukup banyak definisi. Secara umum, istilah yang berawalan “e” biasanya memiliki nuansa penggunaan teknologi internet sebagai sarana utama yang menggantikan media konvensional. Mengingat bahwa esensi tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, maka konsep e-government akan mengandung arti pada bagaimana pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama teknologi dan internet, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai “customer”nya.⁸ E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi di lingkungan pemerintah. Pada umumnya digunakan untuk administrasi pemerintahan agar lebih efektif dan efisien, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Semua organisasi pemerintahan akan terpengaruh oleh perkembangan e-Government ini. E-Government dapat digolongkan dalam empat tingkatan. Tingkat pertama adalah pemerintah mempublikasikan informasi melalui website. Tingkat kedua adalah interaksi antara masyarakat dan kantor

⁸ Indrajit, R. E. (2006). Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi. Yogyakarta: Andi.

pemerintahan melalui e-mail. Tingkat ketiga adalah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan secara timbal balik. Level terakhir adalah integrasi di seluruh kantor pemerintahan, dimana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian data base bersama.

Implementasi aplikasi e-Government sangatlah lebar mengingat sedemikian banyaknya tugas dan tanggung jawab pemerintah sebuah negara yang berfungsi untuk mengatur masyarakatnya melalui berbagai jenis interaksi dan transaksi.⁹ Pengertian dan penerapan e-Government di sebuah negara tidak dapat dipisahkan dengan kondisi internal baik secara makro maupun mikro dari negara yang bersangkutan, sehingga pemahamannya teramat sangat ditentukan oleh sejarah, budaya, pendidikan, pandangan politik, kondisi ekonomi, dari negara yang bersangkutan. Dalam pengertian sistem informasi secara umum, maka unsur-unsur yang terkandung didalamnya adalah manusia, teknologi, prosedur dan organisasi. Kemudian dalam konteks e-Government, maka kita akan berbicara mengenai sistem informasi yang berbasis komputer, karena untuk mewujudkan e-Government tidak ada jalan lain bahwa yang harus dilakukan pertama-tama adalah mengotomatisasi semua unsur yang terdapat dalam sistem informasi dan untuk memperlancar otomatisasi tersebut maka dipergunakanlah teknologi ICT yang dapat mendukung yaitu komputer.¹⁰

⁹ Adus Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : UGM Press.

¹⁰ Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government Dan Good Governance. Bandung: Pustaka Setia

2.2.3 Ombudsman Republik Indonesia

Istilah Ombudsman itu sendiri berasal dari Swedia kuno, yaitu *ombudsmann* yang bisa diartikan sebagai pengacara, agen, perwakilan, pelindung, atau delegasi yang diminta orang lain untuk mewakili kepentingannya. Columbia Encyclopedia menjelaskan Ombudsman adalah sebagai agen pemerintah yang berfungsi sebagai mediasi antara masyarakat dengan aparat pemerintah. Lembaga negara seperti ombudsman adalah akan bertindak secara independen dan tidak berat sebelah.¹¹

Di Indonesia, pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid disebut sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman. Pemerintah pada waktu itu tampak sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *clean and good governance*. Presiden K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden nomor 55 tahun 1999 tentang tim pengkajian pembentukan lembaga Ombudsman.

Menurut konsideran keputusan tersebut, latar belakang pemikiran perlunya dibentuk lembaga Ombudsman Indonesia adalah untuk lebih meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk mengadu kepada suatu lembaga yang independen yang dikenal dengan nama

¹¹ Asmara Galang. 2008. Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia. Yogyakarta:Laksbang pressindo.

Ombudsman.

Pada bulan Maret 2000, K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, sehingga mulai saat itu, Indonesia memasuki babak baru dalam sistem pengawasan. Demikianlah maka sejak ditetapkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dengan dengan nama Komisi Ombudsman Nasional.¹² Menurut Kepres Nomor 44 Tahun 2000, pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia dilatarbelakangi oleh tiga pemikiran dasar sebagaimana tertuang di dalam konsiderannya, yakni:

1. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme;
2. Bahwa pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi;
3. Bahwa dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.

¹² Hartono, Sunaryanti S.H, Budhi Masthuri, S.H, Enni Rochmaeni, S.H, Winarso, S.H. 2003. Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia. Komisi Ombudsman Nasional. Jakarta.

Kemudian untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan Undang-undang. Akhirnya pada tanggal 7 Oktober 2008 ditetapkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Setelah berlakunya Undang- Undang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia.¹³

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 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 anggran pendapatan dan belanja daerah.¹⁴

Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak

¹³ Hartono, Sunaryanti S.H, Budhi Masthuri, S.H, Enni Rochmaeni, S.H, Winarso,S.H. 2003. Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia. Komisi Ombudsman Nasional. Jakarta.

¹⁴ Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.¹⁵

Setelah berakhirnya pemerintahan B.J. Habibie yang begitu singkat, pada pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid meneruskan pemikiran dan upaya pembentukan Ombudsman dengan memanggil Menteri Kehakiman dan HAM dan Kejaksaan Agung. Latar belakang pembentukan Ombudsman oleh K.H. Abdurrahman Wahid yang menyatakan "Pada saat ini lembaga-lembaga pengawas tidak berjalan efektif. Oleh sebab itu perlu dibentuk suatu lembaga pengawasan, di mana masyarakat diikutsertakan." Tepat pada tanggal 10 Maret 2000 berdiri Komisi Ombudsman Nasional melalui penetapan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, yang dilandasi tiga pemikiran dasar, yaitu peran serta masyarakat melakukan pengawasan, peran serta masyarakat untuk meminimalisir penyalahgunaan wewenang, dan menciptakan keadilan dan kesejahteraan.¹⁶

Pada tahun 2008, pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono menetapkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Ombudsman RI memiliki kedudukan sebagai Lembaga Non-Struktural (LNS) yang berfungsi untuk menunjang pelaksanaan fungsi negara dan pemerintah terkait dengan pengawasan pelayanan publik. Keberadaan Ombudsman RI sampai saat ini telah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Hasil Lembaga Survei Indonesia

¹⁵ Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

¹⁶ Asmara, Galang, Ombudsman Nasional dalam sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia (Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2005).

(LSI) tahun 2020 menempatkan Ombudsman RI posisi kedua sebagai lembaga yang efektif melakukan pemberantasan korupsi. Tentu hal ini dapat dibuktikan terjadinya peningkatan tren pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI setiap tahunnya.

Berdasarkan hasil pengaduan masyarakat ke Ombudsman pada tahun 2018 di negara Swedia, Australia, dan Indonesia menunjukkan jumlah pengaduan masyarakat di Australia lebih banyak dari Indonesia. Ombudsman Australia menerima 46.494 pengaduan, sedangkan Ombudsman Indonesia hanya 9.376 pengaduan. Selisih sedikit dengan Ombudsman Swedia yang menerima 8.826 pengaduan dari total jumlah penduduk sebesar 10,05 juta, berbanding dengan Indonesia sebesar 269 juta penduduk. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun meningkatkan peran serta masyarakat dan persepsi terhadap Ombudsman, ternyata masih jauh tertinggal dari negara maju tersebut. Sebagaimana landasan pemikiran pembentukan Ombudsman dalam rangka meningkatkan peran serta masyarakat masih belum mencapai titik yang tertinggi.

Untuk mengatasi tantangan ini, sebuah gagasan yang penting diungkapkan adalah agar pendidikan anti maladministrasi dapat diterapkan dalam pembelajaran pada tingkat pendidikan dasar sampai perguruan tinggi. Melalui pendidikan maka negara memfasilitasi warga negaranya untuk menanamkan nilai-nilai yang terkandung dalam hak-hak sipil, yaitu keterlibatan warga negara dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini sangat berkaitan bahwa Ombudsman RI sebagai lembaga yang menerima pengaduan masyarakat adanya dugaan maladministrasi. Oleh karena itu, tantangan Ombudsman RI tidak

hanya pada masih maraknya maladministrasi, tetapi juga peran serta masyarakat yang masih minim. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pengaduan dengan jumlah penduduk yang berselisih yang begitu sangat besar.¹⁷

Berikut adalah Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia:

Visi: “Lembaga Pengawas yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas”¹⁸

Misi:

1. Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kompetensi, Integritas, dan Inovasi;
2. Mewujudkan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman Kepatuhan (compliance) dan Disiplin;
3. Mewujudkan Pelayanan Publik yang Inklusif Bagi Seluruh Rakyat Indonesia Partisipatif, Non Diskriminatif dan Mudah diakses.

Berikut adalah Tujuan dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia:

1. Tujuan Ombudsman RI

Ombudsman memiliki beberapa tujuan penting untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan sejahtera. Berdasarkan Pasal 3 No.44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Indonesia, berikut beberapa tujuan dibentuknya ombudsman, yaitu:

¹⁷ Muhammad Isa Sya'roni. “Kedudukan dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik”. Jurnal Hukum dan Perlindungan Islam Volume 5, Nomor 1, April 2015; ISSN 2089-0109.

¹⁸ <https://ombudsman.go.id/profiles/>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2022 pukul 13.00 WIB

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, serta bebas dari KKN.
- c. Membantu menciptakan atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- d. Menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi.
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supermasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.¹⁹

2. Fungsi Ombudsman RI

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.²⁰

2.2.3 Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya merupakan bagian dari sebuah lembaga negara independen dengan kewenangan yang mutatis mutandis dengan lembaga induknya. Terlahir paling bungsu diantara 33 perwakilan Ombudsman RI lainnya yang merupakan lembaga pengawas

¹⁹ Marwan Mas. 2018. Hukum Konstitusi dan Kelembagaan Negara. Depok: Rajawali Pers, halaman 157-158.

²⁰ <https://ombudsman.go.id/profiles/>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2022 pukul 13.20 WIB

pelayanan publik yang menjadi kacamata pembesar bagi kualitas pelayanan publik di wilayah Provinsi DKI Jakarta, dan daerah penyangganya yaitu: Kota Depok, Kota Bogor, Kabupaten Bogor, Kota Bekasi dan Kabupaten Bekasi (Jawa Barat) untuk seluruh layanan publik dan tambahan Kota Tangerang Selatan untuk layanan publik yang dilakukan Polda Metro Jaya.

Bagi penerima pelayanan publik, inilah upaya yang telah Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya lakukan agar pelayanan publik di wilayah Jakarta Raya ini menjadi lebih baik bagi Masyarakat. Bagi instansi terlapor, Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya dapat memberikan catatan yang bisa dimanfaatkan untuk memperbaiki pelayanan publik lembaga atau instansi, sebagai cermin dari perspektif pihak luar yang memandang tanpa bias.

Tingginya angka laporan masyarakat tidak serta merta menunjukkan buruknya pelayanan sebuah instansi secara langsung. Faktor kedekatan, jumlah layanan yang diberikan kepada masyarakat dan interaksi langsung juga turut memengaruhi tingginya jumlah pelaporan. Namun hal itu menunjukkan bahwa perhatian publik atas perbaikan pelayanan di instansi yang dimaksud sungguh tinggi.

Kacamata luar inilah yang dihadirkan oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam proses pengawasan pelayanan publik di Indonesia. Menampilkan tampilan yang sesungguhnya dari praktek-praktek pelayanan publik di negara ini. Sempurna atau tidak sempurna, baik atau buruk diukur dengan pendekatan yang berbasis bukti dan tidak memihak kepada para pihak tapi berpihak pada terlaksananya pelayanan publik yang baik oleh para penyelenggara pelayanan

publik, siapapun dia, Pemerintah, BUMN, BUMD atau pihak lain selama dia memperoleh pembiayaan dari anggaran negara sebagai anggaran yang dititipkan masyarakat kepada para penyelenggara tersebut agar melayani mereka sebaik-baiknya.

Dengan segala perangkatnya Ombudsman Republik Indonesia merupakan pengawas terhadap pelaporan dan penanganannya keluhan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggaranya dengan mempersingkat proses tanpa harus lagi melewati jalur peradilan, tanpa biaya dan tanpa campur tangan kekuasaan lainnya. Ombudsman Republik Indonesia merupakan pengawas terhadap potensi tindakan maladministrasi guna mencegah dampak dari tindakan maladministrasi tersebut ke tindakan yang melanggar hukum seperti tindak pidana korupsi, pungli, penyalahgunaan wewenang, jabatan dan lainnya.

Seringkali gegap gempita proses penindakan hukum terhadap tindakan koruptif menjadi pemuas dahaga utama di tengah tingginya kekecewaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Euforia dan semangat penindakan itu penting, tapi seringkali kita lupa, hal besar selalu berawal dari hal kecil. Korupsi adalah salah satu produk akhir dari gagalnya kita membangun sistem pencegahan, pengawasan dan partisipasi publik dalam setiap proses perencanaan, pelaksanaan dan monitoring pelayanan publik. Proses penindakan tanpa proses pencegahan yang kuat hanya akan melahirkan deret ukur para pesakitan kasus-kasus korupsi dan kehilangan keuangan negara secara terus menerus dan berkelanjutan. Di level inilah, Ombudsman Republik Indonesia hadir sebagai Pengawas, pencegah dan lembaga korektif bagi keseluruhan proses pelayanan publik sebagai upaya pencegahan maladministrasi menjadi tindak kejahatan.

2.2.4 Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online

PPDB online atau penerimaan peserta didik baru merupakan kegiatan penerimaan calon peserta didik baru memenuhi syarat tertentu melalui proses entri, memakai sistem database, seleksi otomatis oleh program komputer, dan hasil seleksi dapat diakses setiap waktu secara online.²¹ Sistem penerimaan peserta didik baru meliputi berbagai macam jenjang pendidikan yaitu Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs), Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA) dan Sekolah Menengah Kejuruan/Madrasah Aliyah Kejuruan (SMK/MAK).

Tujuan penerapan PPDB Online di Kota Depok yaitu:²²

1. Membantu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Depok dan Sekolah dalam melaksanakan PPDB;
2. Menyempurnakan proses penyelenggaraan PPDB;
3. Meningkatkan tertib penyelenggaraan dan administrasi PPDB;
4. Meningkatkan akses dalam rangka pemerataan kesempatan belajar bagi masyarakat Kota Depok;
5. Meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan PPDB di Kota Depok;
6. Meningkatkan kualitas pelayanan PPDB di Kota Depok;
7. Informasi bagi masyarakat dengan cepat, mudah dan akurat.

²¹ Ariyanto A. Setyawan dan Bisma Jayadi. 2008. Artikel Penerapan Sistem Penerimaan Siswa Baru Secara Online Dan Realtime.

²² Mutiarin, D., & Wijaya, J. H. (2017). Evaluasi Penerapan Siap -Ppdb Online Dalam Meningkatkan Mutu Online Siap-Ppdb Evaluation Toward Educational Services Quality. Jurnal Penelitian Pers Dan Komunikasi Pembangunan. Jurnal Penelitian Pers Dan Komunikasi Pembangunan, 21(2), 83–99.

Dengan terlaksananya PPDB secara online di Kota Depok dapat diperoleh beberapa manfaat PPDB, di antaranya yaitu:

1. Sebagai ukuran standar kinerja bagi Dinas dan Sekolah dalam melaksanakan PPDB;
2. Meningkatkan akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan PPDB secara keseluruhan;
3. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat dari aspek mutu, waktu dan prosedur.

Asas pelaksanaan PPDB online yaitu: (a) objektif, artinya bahwa penerimaan peserta didik baru harus memnuhi ketentuan umum yang diatur dalam keputusan ini; (b) transparan, artinya pelaksanaan penerimaan peserta didik baru bersifat terbuka dan dapat diketahui oleh masyarakat termasuk orangtua/wali calon peserta didik; (c) akuntabel, artinya penerimaan peserta didik baru dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat baik prosedur maupun hasilnya; (d) kompetitif, artinya penerimaan peserta didik baru dilakukan melalui seleksi berdasarkan Nilai Sekolah dan Nilai Ujian Nasional (NUN), Prestasi dan Domisili calon peserta didik.²³

Serta prinsip pelaksanaan PPDB Online yaitu : (a) konsisten, yaitu harus dilaksanakan secara konsisten oleh penyelenggara PPDB; (b) komitmen, yaitu harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran penyelenggara PPDB dari jenjang sekolah sampai Dinas; (c) perbaikan berkelanjutan, yaitu harus

²³ Mansur, Daduk Merdika. 2015. Urgensi sistem PPDB Online dalam peningkatan efektivitas penerimaan peserta didik baru

terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur PPDB yang benar-benar efektif dan efisien; (d) mengikat, yaitu harus mengikat pelaksana dalam melakukan tugas-tugas PPDB sesuai dengan prosedur yang ditetapkan; (e) seluruh unsur memiliki peran penting dan seluruh penyelenggara memiliki peran-peran tertentu dalam penyelenggaraan PPDB; (f) terdokumentasi dengan baik, bahwa seluruh kegiatan PPDB harus didokumentasikan dengan baik sehingga dapat dijadikan referensi.²⁴

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam Pasal 1 dari UU No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia disebutkan bahwa 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. Dari pasal tersebut dapat diketahui bahwa Ombudsman RI mempunyai kewenangan yang luas dalam mengawasi implementasi pelayanan publik.

Ombudsman RI bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI, melakukan investigasi

²⁴ Falaria, Diriana. Skripsi 2012. Efektivitas Penerapan Penerimaan Peserta Didik Baru Online Di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Banten:Universitas Sultan Agung Tirtayasa

atas prakarsa sendiri dan melakukan koordinasi kerja sama serta pengembangan jaringan kerja dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya. Dalam menyelesaikan laporan dari masyarakat maka ombudsman melakukan tindak lanjut dan produk akhir yang di keluarkan oleh Ombudsman adalah rekomendasi.



Tabel 2.3

Kerangka Berpikir

