

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terbentuk dan diakui sebuah negara apabila negara memiliki unsur-unsur yang terdiri dari wilayah, penduduk, dan pemerintahan yang berdaulat, dari unsur-unsur ini akan saling berhubungan satu sama lain. Berdasarkan Pasal 1 Konvensi Montevideo tahun 1933, tentang Hak dan Kewajiban Negara, menjelaskan kualifikasi-kualifikasi terbentuknya negara sebagai suatu pribadi Internasional yaitu: *Pertama*, Penduduk yang tetap. *Kedua*, Wilayah yang pasti. *Ketiga*, Pemerintahan. *Keempat*, Mempunyai kemampuan untuk membangun relasi dengan negara lain.¹ Negara merupakan organisasi terbesar yang dibentuk oleh manusia, negara akan berupaya mengorganisir, melindungi, dan mempertahankan harkat serta martabatnya, dan rakyat mendiami negara tersebut.

Dibentuknya pemerintahan merupakan keharusan dalam sebuah negara, karena pemerintah mempunyai wewenang mengatur negara. Pemerintah adalah kelengkapan negara yang hadir untuk rakyat, serta mempunyai tugas mengatur semua bidang dalam urusan negara. Namun secara materil, belum dapat dipastikan penyelenggaraan pemerintahan dan implementasi pelayanan publik

¹ Prasetyo, M. J. (2023). Pemberlakuan Prinsip Kedaulatan Wilayah Menurut Hukum Internasional Sebagai Unsur Berdirinya Negara. *Lex Administratum*, 11(1), 2.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/administratum/issue/download/3444/85>

telah mempraktekkan pelaksanaannya sesuai prinsip-prinsip negara hukum dan demokrasi yang baik di Indonesia.²

Pemerintah mempunyai kapasitas riil untuk melaksanakan semua fungsi kenegaraan sebagai penyelenggaraan pelayanan publik, menjaga ketertiban dan pemeliharaan keamanan negara. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintahan, dan rakyat dijadikan objek dari pemerintah sebagai pengguna pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan sebagai upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan barang, jasa dan/atau pelayanan administratif bagi warga negara dan penduduk yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Pada dasarnya tujuan dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan layanan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, maka pemerintah menyediakan pelayanan publik yang berkualitas untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.³ Pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Hukum dan HAM nomor 25 Tahun 2023 yaitu tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Pada peraturan Kemenkumham

³ Rusy, M. (2022). TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE) DI TINGKAT GAMPONG Studi Analisis di Gampong Seutui Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. *UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry*.

menjelaskan pelayanan publik adalah pelayanan yang berbasis hak asasi manusia dengan mengedepankan pemajuan hak asasi manusia untuk menciptakan kepastian dan kepuasan penerimaan pelayanan publik⁴.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada era sekarang mendapatkan tantangan tersendiri. Kualitas pelayanan publik yang selalu dituntut, meskipun pelayanan publik tidak sesuai dengan harapan karena pada data empiris di lapangan masih banyak terjadi pelayanan publik yang terbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian, melelakan, dalam keadaan ini terjadi karena adanya penyelenggara memposisikan diri sebagian pihak yang memberikan layanan bukan melayani. Tantangan dalam pelayanan publik di Indonesia semakin besar, mengingat Indonesia masih tertinggal jauh dari negara-negara lainnya dalam memberikan pelayanan publik yang tepat waktu, cepat, mudah, dan terjangkau. Jika dilihat dari masalah pelayanan publik di Indonesia sebenarnya terlihat dari segi kualitas pelayanan itu sendiri.

Kelemahan lainnya juga terlihat dari sisi kelembagaan dimana kelemahan utamanya adalah disain organisasi yang dirancang tidak sesuai, dan mengakibatkan pelayanan terasa terbelit-belit, serta tidak terkoordinasi secara baik. Hal ini terjadi karena menjalankan dua fungsi yang berbeda secara bersamaan yaitu pengaturan dan penyelenggaraan yang masih sering dilakukan oleh pemerintahan, yang membuat pelayanan publik tidak efisien dan tidak sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Dua fungsi yang berjalan bersamaan

⁴ Peraturan Menteri Hukum dan HAM, Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia

yang menimbulkan kaksus dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti adanya tindakan Maladministrasi. Dalam pelayanan publik tindakan maladministrasi sering terjadi, dan menjadi masalah dalam implementasi mewujudkan *Good Governance*.⁵

Namun secara umum tindakan maladministrasi merupakan tindakan pelanggaran yang terjadi pada penyelenggaraan pelayanan publik. Tindakan ini berupa penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, dan salah pengelola 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 orang perseorangan., diskriminasi serta korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).⁶

Untuk menghadapi masalah di atas maka dibentuknya lembaga independen yang mencegah pelanggaran pelayanan publik yaitu lembaga Ombudsman Republik Indonesia, dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien sesuai dengan regulasi yang berlaku. Ombudsman di Indonesia dimulai sejak era reformasi dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, transparan dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Pemerintah

⁵ Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>

⁶ Series, O. (n.d.). *Memahami maladministrasi*.⁷ Izzati, N. F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Sasi*, 26(2), 176. <https://doi.org/10.47268/sasi.v26i2.235>

pada saat itu melakukan beberapa upaya perubahan untuk menampung aspirasi masyarakat. Salah satunya dengan membentuk lembaga pengawasan Penyelenggaraan Negara melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional tertanggal 10 Maret 2000.

Kedudukan Ombudsman RI semakin diperkuat dengan ditandatanganinya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dengan adanya Undang-Undang ini, institusi Komisi Ombudsman Nasional berubah nama menjadi Ombudsman RI. Lembaga Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan fungsinya diatur Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini dibentuk untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat atau *good governance* dan *clean governance*.

Ombudsman Republik Indonesia yang kemudian disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mencegah pelanggaran pada penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, 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 (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas dan fungsi secara umum dalam mencegah pelanggaran pada pelayanan publik dengan melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan penanganan laporan dugaan pelanggaran pelayanan publik, setelah menerima laporan kemudian dilakukan pemeriksaan laporan, kemudian menindaklanjuti laporan apabila laporan tersebut berkaitan dengan kewenangan Ombudsman. Ombudsman melakukan investigasi terhadap pelanggaran pada pelayanan publik, menjalankan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara, pemerintahan, dan masyarakat, membangun jaringan kerja. Ombudsman melakukan upaya pencegahan pelanggaran pelayanan publik dan menjalankan kewenangan lainnya yang sudah diatur dalam undang-undang dalam mencegah pelanggaran pelayanan publik.

Demi terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik, Ombudsman RI menganjurkan dan membantu masyarakat memanfaatkan pelayanan publik secara optimal untuk penyelesaian persoalan yang dialami oleh masyarakat. Adapun yang menjadi tujuan dari dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia, yaitu mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera, mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka serta bebas dari KKN, melalui peran masyarakat membantu menciptakan dan/atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme serta, meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan semakin

baik. membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi.

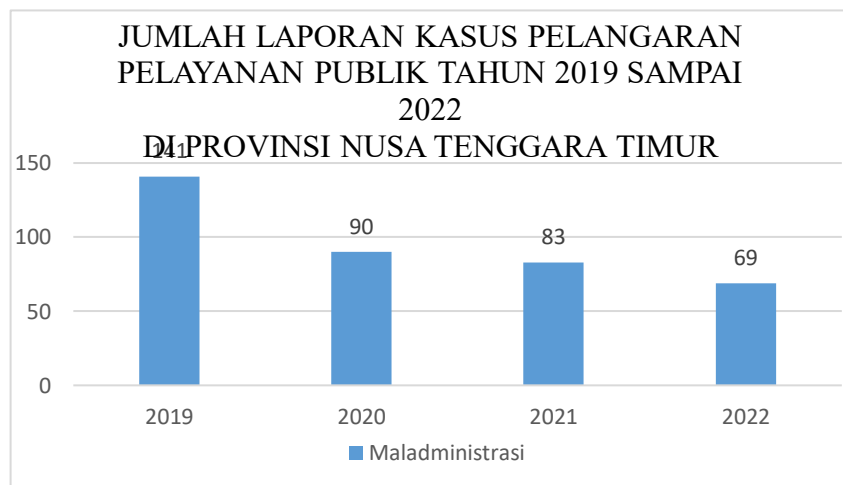
Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).⁷ Dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai pencegahan pelanggaran pelayanan publik untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih di Indonesia, maka dalam perkembangannya lembaga Ombudsman membuka dan membentuk kantor-kantor keterwakilannya yang tersebar diseluruh Indonesia disetiap provinsi yang ada dengan tujuan membantu tugas Ombudsman Republik Indonesia salah satu keterwakilannya ada di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah salah satu provinsi yang bertekad mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, salah satunya dari aspek pelayanan publik yang diharuskan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Nusa Tenggara Timur. Mengenai perwujudan yang mendasar tersebut, maka dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur melalui keputusan ketua Ombudsman Nasional.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur yang berada di provinsi Nusa Tenggara Timur yang bersifat indenpenden yang

⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008

diberi kewenangan untuk menjalankan tugas pencegahan pelanggaran pelayanan publik dengan melakukan penetapan standar pelayanan publik di Nusa Tenggara Timur. Sebagai lembaga pengawasan kinerja penyelenggara pelayanan publik, lembaga Ombudsman Republik Indonesia di provinsi Nusa Tenggara Timur sejauh ini sudah menjalankan tugasnya. Dari data yang ada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur mendapati jumlah kasus pelanggaran pelayanan publik dalam empat tahun terakhir, dari tahun 2019 sampai 2022 yang dipaparkan pada Gambar 1.1 diagram dibawah ini:

Gambar 1.1



Sumber: Data Ombudsman RI perwakilan NTT tahun 2019-2022

Berdasarkan data di atas menunjukan jumlah kasus pelanggaran pelayanan publik dari tahun 2019 sampai 2022 yang ditangani oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Nusa Tenggara Timur. Dengan data ini penulis menganalisis bawah peran dari Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Nusa Tenggara Timur sangat membantu dalam mencegah pelanggaran pelayanan

publik di Nusa Tenggara Timur, hal ini bisa disimpulkan dari tingkat jumlah laporan kasus pelanggaran pelayanan publik yang masuk dari empat tahun terakhir yang semakin menurun. Pelanggaran pelayanan publik yang terjadi di Nusa Tenggara Timur sangat beragam. Dari data di atas akan diuraikan bentuk-bentuk pelanggaran pada pelayanan publik dari tahun 2019 sampai 2022 yang terjadi di Nusa Tenggara Timur dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggaran Dan Bentuk Pelanggaran Pelayanan Publik
Di Provinsi NTT

Tahun	Bentuk Pelanggaran
2019	Penundaan berlarut : 65 Penyimpangan prosedur : 33 Tidak memberikan pelayanan : 32 Lain-lain : 11 Total : 141
2020	Tidak memberikan pelayanan : 44 Penundaan berlarut : 31 Penyimpangan prosedur : 17 Permintaan imbalan : 1 Total : 90
2021	Penundaan berlarut : 33 Tidak memberikan pelayanan : 26 Penyimpangan prosedur : 22 Konflik kepentingan : 1 Permintaan imbalan : 1 Total : 83
2022	Penundaan berlarut : 36 Tidak memberikan pelayanan : 27 Penyimpangan prosedur : 3 Tidak kompeten : 2 Penyalagunaan wewenang : 1 Total : 69

Sumber: Data Ombudsman RI Perwakilan NTT tahun 2019-2022

Dari data uraian bentuk pelanggaran pelayanan publik diatas juga menunjukan bahwa peran lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Nusa Tenggara Timur dalam mencegah pelanggaran dalam pelayanan publik dari tahun 2019 sampai 2022 sudah mencapai penurunan pada setiap tahunnya. Hal ini menunjukan bahwa sistem tata kelola lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Nusa Tenggara Timur sudah menjalankan tugas pencegahan pelanggaran pelayanan publik di Nusa Tenggara Timur, namun data diatas menunjukan ada beberapa pelanggaran yang masih terjadi setiap tahunnya.

Jumlah laporan yang diterima oleh lembaga Ombudsman RI perwakilan Nusa Tenggara Timur, pada kasus pelanggaran pelayanan berupa penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, penyalagunaan wewenang, dan lain-lain, dari tahun 2019 sampai tahun 2022 yang masuk dari 21 Kabupaten dan 1 Kota. Dari jumlah laporan kasus pelanggaran pelayanan publik yang paling banyak laporan yang masuk dari Kota Kupang. Data yang diperoleh dari Ombudsman RI Perwakilan NTT menunjukan beberapa penyelenggara melakukan pelanggaran dilihat pada data dibawah ini :

Tabel 1.2
Unit Kerja Terlapor Pelanggaran Pelayanan Publik
Di Kota Kupang Tahun 2022

Unit Kerja Telapor	Pelanggaran Pelayanan
Kantor Pertanahan Kota Kupang	Penerbitan SHM
Polsek Kelapa Lima	Penyidikan
Porles Kota Kupang	Penyidikan
Polsek Alak	Pelayanan SP2HP
PT. PLN ULP Kota Kupang	Penyambungan baru dan pelayanan

PT. Taspen Cabang Kupang	Pemberian uang duka wafat
Sekretaris Daerah Kota Kupang	Pelayanan pengaduan
Dinas Penanaman Modal dan PTSP	Pelayanan IMB
Dinas Sosial Kota Kupang	Pelayanan bantuan sosial
Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Penyelesaian PHI
BPBD Kota Kupang	Pelayanan pengaduan
Kecamatan Maulafa	Pelayanan pelepasan HAK
Kelurahan TDM	Pelayanan surat keterangan usaha

Sumber: Data Ombudsman RI Perwakilan NTT tahun 2022

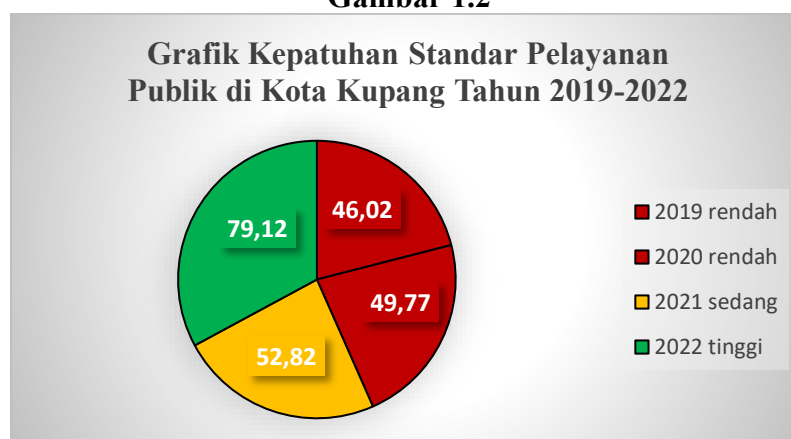
Pada data diatas menunjukan terjadi pelanggaran pada pelayanan publik di Kota Kupang. Upaya yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman RI perwakilan Nusa Tenggara Timur sudah sesuai dengan regulasi yang ada, dalam menurunkan jumlah kasus pelanggaran pelayanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur mulai dari upaya masyarakat melapor terjadi pelanggaran, dilakukan dengan beberapa cara yaitu, pertama Piguran Kring Ombudsman merupakan inovasi yang dibuat untuk masyarakat agar dapat mengadu kepada Ombudsman ketika mendapatkan pelayan yang kurang baik dengan cukup satu SMS saja, pengaduan akan dilayani. Dalam piguran sudah tertera nomor HP dari kepala kantor Ombudsman perwakilan Nusa Tenggara Timur dan semua keasistenan Ombudsman yang dapat dihubungi pada saat jam kantor dan diluar jam kantor. Piguran kring ini dipajang pada loket pelayan di setiap instansi pelayanan publik. Namun piguran kring ini hanya tersebar pada 5 Kabupaten/Kota yang ada di Pulau Timur salah satunya Kota Kupang. Kedua Ombudsman Goes to Kampus adalah program Ombudsman dalam melakukan

sosialisai kepada civitas akademik tentang uraian tugas, fungsi, dan kewenangan Ombudsman terhadap pencegahan pelanggaran pelayanan publik dan mengajak kampus-kampus untuk menjadi mitra yang berperan juga sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Nusa Tenggara Timur, dan sejauh ini paling banyak kampus yang dikunjungi ada di Kota Kupang sebagai pusat Provinsi Nusa Tenggara Timur⁸. Ketiga Ombudsman melakukan pemberitaan dimedia cetak dan online, yang bertujuan untuk mengawasi dan mencegah yang bertujuan mengurangi pelanggaran pelayanan publik, Ombudsman perwakilan Nusa Tenggara Timur juga melakukan kerja sama dengan media cetak dan online dalam menyampaikan kegiatan Ombudsman dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk diketahui oleh masyarakat.

Ombudsman Republik Indonesia juga melakukan pencegahan dengan cara pengawasan pelayanan publik dan melakukan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik. Ombudsman perwakilan Nusa Tenggara Timur penilaian kepatuhan standar pelayanan publik yang sudah dijalankan dari tahun 2015 yang bertujuan untuk mengetahui kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik di setiap Kabupaten/Kota yang ada di Nusa Tenggara Timur. Secara tidak langsung kegiatan penilaian ini akan menjadi tolak ukur bagi pemerintah Kabupaten/Kota dalam membenahi standar pelayanan publik. Penilaian kepatuhan standar pelayanan publik di Kota Kupang yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan NTT pada gambar 1.2 dibawah ini:

⁸ Laporan Triwulan IV tahun 2024 Ombudman NTT

Gambar 1.2



Sumber: Data Ombudmans RI perwakilan NTT tahun 2019-2022

Dari data kepatuhan standar pelayanan publik disimpulkan bahwa adanya tindakan pencegahan yang dilakukan oleh Ombudsman dengan melakukan pengawasan pelayanan publik dan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dan juga tindakan penanganan yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman RI perwakilan Nusa Tenggara Timur dalam mengurangi pelanggaran pelayanan publik di Kota Kupang.

Dengan melihat latar belakang diatas, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dalam menemukan informasi yang berkaitan dengan bagaimanakah Lembaga Ombudsman RI perwakilan Nusa Tenggara Timur dalam tata kelola pencegahan pelanggaran pelayanan publik di Kota Kupang. Maka

penulis tertarik melakukan penelitian ini dengan mengambil judul yaitu: **”Tata Kelola Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur Dalam Mencegah Pelanggaran Pelayanan Publik Di Kota Kupang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, dapat dirumuskan pokok permasalahan yang diangkat oleh penulis adalah Bagaimanakah Tata Kelola penyelenggaraan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur dalam upaya mencegah pelanggaran Pelayanan Publik yang terjadi di Kota Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah diatas maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah Mendeskripsikan Tata Kelola Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur dalam mencegah pelanggaran pelayanan publik di Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian.

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah wawasan dalam mengkaji sistem tata kelola lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Nusa Tenggara Timur dalam mencegah pelanggaran pelayanan publik dengan melakukan pengawasan standar pelayanan publik.

- b. Sebagai sumber landasan bagi peneliti lain dalam pengembangan ilmu pengetahuan atau penelitian sejenis, pada upaya pencegahan pelanggaran pelayanan publik oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan informasi bagi peneliti, pembaca, dan masyarakat tentang peranan penting lembaga Ombudsman dalam pencegahan pelanggaran pelayanan publik.
- b. Sebagai bahan pertimbangan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terkhususnya penyelenggara pelayanan publik di Kota Kupang.