

SKRIPSI

**FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN PERWAKILAN NUSA
TENGARA BARAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DIBIDANG PENDIDIKAN DI KOTA MATARAM
TAHUN 2020**

*The Supervisory Function Of Ombudsman Representative Of West Nusa
Tenggara In Improving Public Services In The Education Sector In The City Of
Mataram In 2020*

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan dalam
memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)



OLEH:
JUMRATUN
NIM: 217110095

**JURUSAN URUSAN ILMU PUBLIK
KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN PERWAKILAN NUSA TENGGARA BARAT
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DIBIDANG PENDIDIKAN DI
KOTA MATARAM TAHUN 2020**

Oleh :

JUMRATUN

Untuk memenuhi ujian skripsi

Pada Hari/Tanggal :

Menyetujui

Pembimbing 1



(Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP.)

NIDN.0816057902

Pembimbing 2



(M. Ulfatur Akbar Jafar, S.AP., M.AP.)

NIDN. 0809039203

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



(Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.)

NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN PERWAKILAN NUSA
TENGGERA BARAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DIBIDANG PENDIDIKAN DI KOTA MATARAM TAHUN 2020**
*The Supervisory Function Of Ombudsman Reperesentative Of West Nusa
Tenggara In Improving Publik Survice In The Education Sector In the City Of
Mataram In 2020*

Oleh:

JUMRATUN
NIM. 217110095

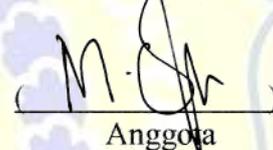
Telah dipertahankan didepan peguji
Pada tanggal 15 Februari 2021
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji:

1. **Ayatullah Hadi, S.IP.,M.IP**
NIDN.0816057902


Ketua

2. **M.Ulfatur Akbar Jafar, S.AP.,M.AP**
NIDN.0809039203


Anggota

3. **Amin Saleh, S.Sos.M.I.Kom**
NIDN.0831128310


Anggota

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu administrasi publik


✓ **Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP**
NIDN: 0822048901

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISN'ALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya Bahwa sepanjang sepengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh agar akademik, baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karna atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dapat disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur penjiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan secara diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram 14 Febuari 2021

Mahasiswa,



217110095



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jumratun
NIM : 217110095
Tempat/Tgl Lahir : Dompu 16 Februari 1999
Program Studi : Ilmu. Pubik
Fakultas : PISI POL
No. Hp/Email : 085 338 995 214
Judul Penelitian : -

Fungsi penguasaan Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam meningkatkan pelayanan publik Hibridang pendidikan Difabel Mataram Jan 2020

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 17%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya **bersedia menerima sanksi** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 16 Februari 2021

Penulis



Jumratun

NIM 217110095

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
 Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
 Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
 PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jauratua
 NIM : 217110095
 Tempat/Tgl Lahir : Dompu 16 Februari 1999
 Program Studi : Adm publik
 Fakultas : Fisipol
 No. Hp/Email : 085 338 995 214 / Alungfano210@gmail.com
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI ...

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama **tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta** atas karya ilmiah saya berjudul:

fungsi pegawai ombudsman perwakilan Nusa Tenggara Barat
Dalam meningkatkan pelayanan publik dibidang pendidikan di
kota Mataram 2020
 217110095

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram
 Pada tanggal : 11 Februari 2021

Penulis


Jauratua
 NIM. 217110095

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT


Iskandar, S.Sos.,M.A.
 NIDN. 0802048904

MOTTO

MOTTO:

- Jika anda di remehkan teruslah berjuang karena kesuksesan ada di tangan anda sendiri bukan dari mulut orang lain
- Cari uang itu tidak mudah



PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesainya Skripsi ini dengan baik dan lancar, dan Skripsi ini saya mempersembahkan untuk:

1. Bapak tercinta, Bapak Ishaka yang telah mendoakan dan memberikan motivasi untuk tetap kuat dan berjuang.
2. Ibu tercinta, ibu Hawasah yang telah mendoakan dan memberikan semangat untuk terus berjuang.
3. Keluarga yang telah mensupport saya sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan baik
4. Untuk para sahabat yang buat saya semangat dan ingat bahwa dunia ini saya punya orang untuk bertukar pikiran dan cerita
5. Para dosen pembimbing 1 Bapak Ayatullah Hadi.,S.IP.,M.IP
6. Bapak M.Ulfatur Akbar Jafar.,S.AP.,M.AP selaku dosen pembimbing II Fakultas Ilmu sosial dan Politik
7. Yang penulis cintai dan Hormati, yakni kedua orang tua yang sudah bersusah payah mendukung selalu memberikan motivasi kepada saya
8. Semua pihak yang telah membantu dalam menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, ijikan saya menyampaikan ucaan terimakasih yang sebesar-sebesarnya kepada:

1. Rector Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani, M.Pd
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universita Muhammadiyah Mataram Bapak Dr. Muhammad Ali, M.Si
3. Wakil Dekan 1 dedy Iswanto, S.T MM dan Wakil Dekan II Bapak Amin Saleh.,S.Sos.M.si
4. Bapak Rahmad Hidayat.,S.AP.,M.AP Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik FISIPOL UMMAT
5. Bapak Ayatullah Hadi S.IP.,M.IP selaku dosen Pembimbing I fakultas Ilmu sosail dan politik
6. Bapak M.Ulfatur Akbar Jafar S.AP.,M.AP selaku dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Social dan Politik

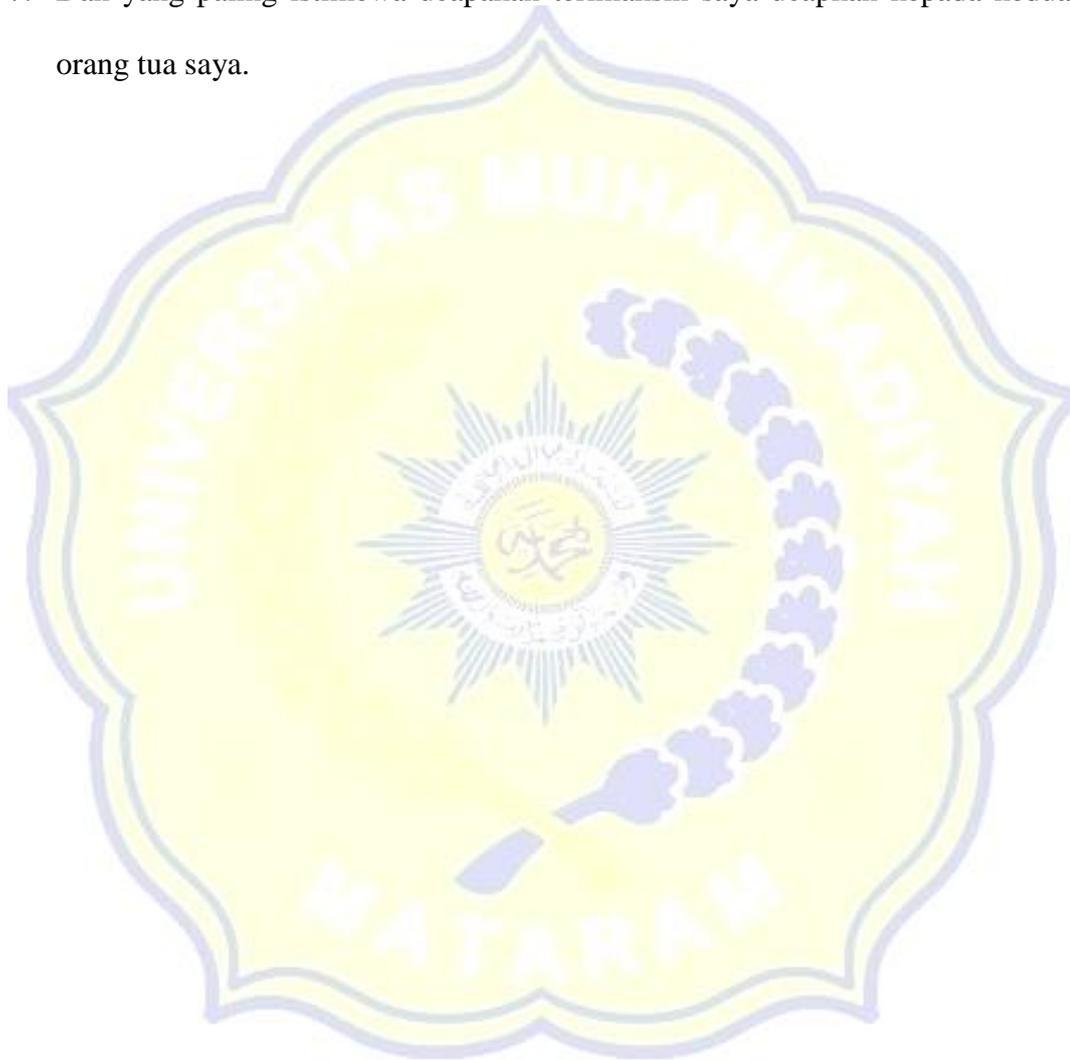
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis khatukan atas limpahan rahmat dan karunia yang telah diberikan oleh Allah SWT. Sehingga Proposal ini yang berjudul **“FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN PERWAKILAN NUSA TENGG ARA BARAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DIBIDANG PENDIDIKAN DI KOTA MATARAM TAHUN 2020”** dapat diselesaikan sesuai dengan target waktu yang telah penulis tentukan. Proposal ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Proposal ini dapat diselesaikan oleh penulis tidak terlepas dari dukungan serta bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Dalam penulisan proposal ini penulis menyadari bahwa masih ada beberapa kekurangan dengan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis sehingga saran dan kritik sangat diperlukan untuk kesempurnaan proposal ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada.

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Ghani, M.Pd. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Mataram
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.SI. selaku Dekan Fakultas Ilmu Soisial Dan Ilmu Politik Universitas Muhhammadiyah Mataram
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

4. Bapak Ayatullah Hadi, S.IP., M.SI Selaku dosen Pembimbing Pertama
5. Bapak M. Ulfatul Akbar, S.Ap., M.Ap Selaku dosen Pembimbing Kedua
6. Dosen di lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
7. Dan yang paling istimewa ucapan terimakasih saya ucapkan kepada kedua orang tua saya.



ABSTRAK

Fungsi Pengawasan Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Dibidang Pendidikan Di Kota Mataram Tahun 2020

Oleh

JUMRATUN

NIM: 217110095

E-mail: Atunjumratun@gmail.com

Penyelenggara negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek Maladministrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Ombudsman NTB mencatat, 222 laporan atau pengaduan selama 2020. Asisten bidang penindak Ombudsman perwakilan NTB, Arya Wiguna mengatakan, sebanyak 139 laporan telah ditindak lanjuti ketahap pemeriksaan. Bidang Pendidikan menjadi sektor utama dengan pelaporan terbanyak yakni 33 laporan.

Dalam melaksanakan fungsi pengawasannya ombudsman NTB tidak sedikit menemukan pelanggaran - pelanggaran maladministrasi di lapangan yang dalam hal ini banyak ditemukan dibidang pendidikan. Beberapa jenis pelanggaran maladministrasi dibidang pendidikan diantaranya penyalahgunaan wewenang, punguttan liar, peenyimpangan prosedur, bertindak tidak layak dan patuh. Dari beberapa jenis maladministrasi tersebut ombudsman sebagai bentuk upaya pencegahan terjadinya maladministrasi dibidang pendidikan ombudsman telah melakukan kegiatan-kegiatan yang bersifat pemberdayaan masyarakat yaitu penyuluhan, seminar, dan kegiatan-kegiatan dialalog interaktif terus dilakukan oleh ombudsman NTB dengan tujuan memperkenalkan ombudsman dan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam melapor ke ombudsman segala bentuk maladministrasi yang di temukan di instansi pemerintahan maupun di instansi swasta.

Kata Kunci : Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Publik Bidang Pendidikan

ABSTRACT

Oversight Role of West Nusa Tenggara Ombudsman Representatives in Developing the Public Services on Education Sector in Mataram City in 2020

By
JUMRATUN
NIM: 217110095

State and government administration is marked by maladministration activities, including the incidence of corruption, collusion and nepotism, so that the bureaucracy of state and government administration must completely be revamped in order to achieve efficient and effective state administration, integrity, cleanliness, transparency and free from corruption, collusion and nepotism. Good governance and administration system can be accomplished only by enhancing the standards of public administration and government institutions and by following the values of good governance in general. Good governance and attempts to enhance public services and law enforcement require an external supervisory body capable of overseeing the roles of state administrators and government authorities effectively.

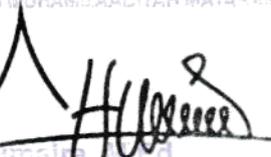
Accordingly, the ombudsman is established as a state institution serving as a service supervisory agency for those performed by state and private institutions whose funds, in part or in full, come from the APBN and APBD, as provided for in Ombudsman Law No. 37 of 2008.

Mal-administration is frequently encountered both by ombudsmen from the results of the investigations and from the ombudsman's direct findings. The results include instances of maladministration of some officials in the education field, from the head of the department to the head of school officials.

Keywords: *Ombudsman Supervision of Public Service on the Education Sector*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM

KEPALA
UPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM


Humaira, S.Pd
NIDN. 0803040801

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iv |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME..... | v |
| PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH | vi |
| MOTTO | vii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| UCAPAN TERIMAKASIH..... | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| RINGKASAN | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| DAFTAR TABEL | xviii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xx |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |

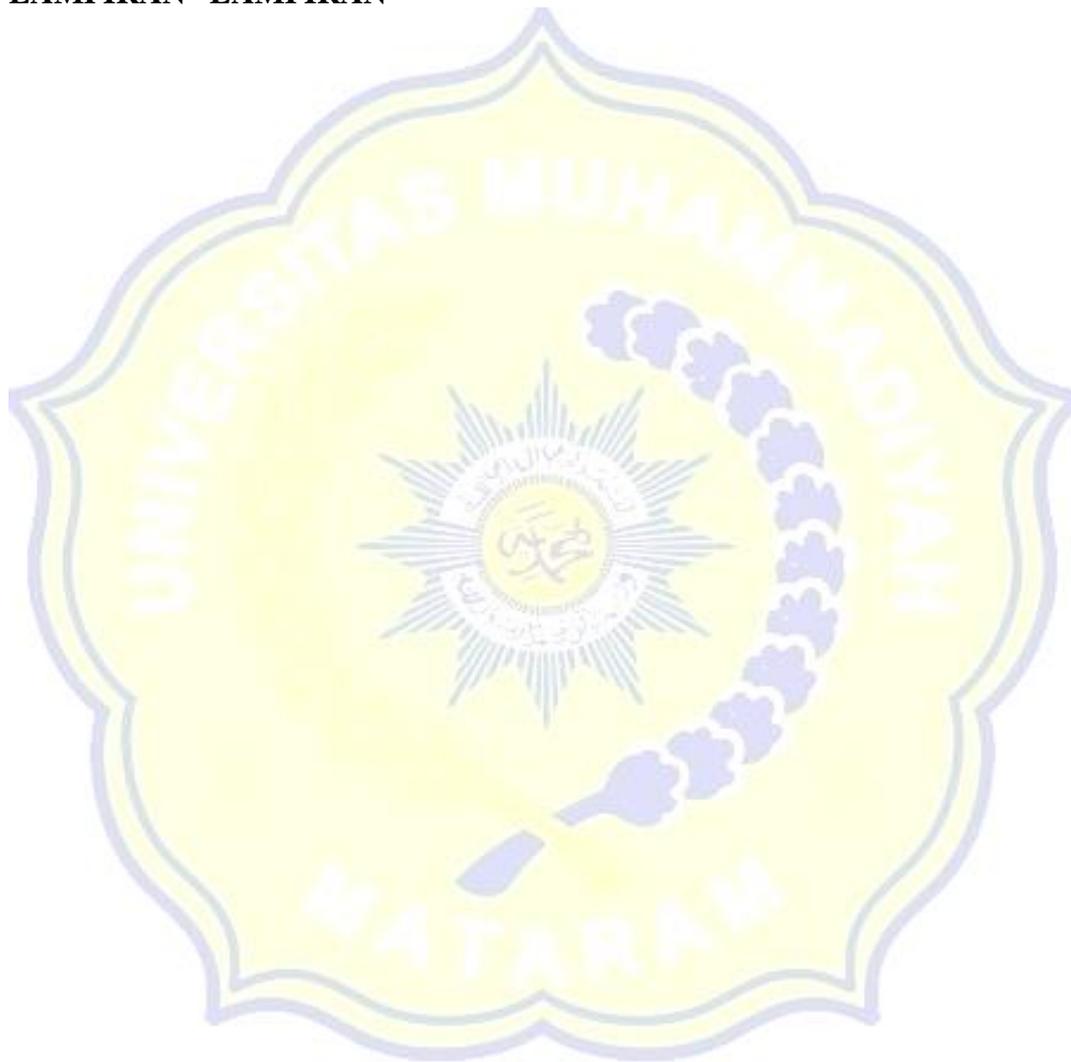
| | |
|---|-----------|
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN TEORI | 9 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 9 |
| 2.2 Kajian Teori | 13 |
| 2.2.1 <i>Good Governance</i> | 13 |
| 2.2.2 Teori Pelayanan Publik | 18 |
| 2.2.3 Standar Layanan | 20 |
| 2.2.4 Teori Pengawasan | 22 |
| 2.3 Standar Nasional Layanan Pendidikan Di Indonesia | 29 |
| 2.3.1 Standar Nasional Pendidikan | 30 |
| 2.3.2 Standar Pelayanan Minimal | 31 |
| 2.4 Ombudsman | 34 |
| 2.5 Undang-Undang di Indonesia No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman | 44 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 48 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 48 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian | 51 |
| 3.3 Sumber Data | 51 |
| 3.3.1 Data primer | 51 |
| 3.3.2 Data sekunder | 51 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 52 |
| 3.4.1 Teknik Analisis Data | 53 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN5 | 54 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 54 |

| | |
|---|----|
| 4.1.1 Profil Ombudsman RI Perwakilan NTB | 54 |
| 4.1.2 Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTB | 55 |
| 4.1.3 Asisten Pencegahan..... | 55 |
| 4.1.4 Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan..... | 56 |
| 4.1.5 Asisten Pemeriksaan Laporan | 56 |
| 4.1.6 Struktur Organisasi | 57 |
| 4.1.7 Tujuan Pembentuk Ombudsman | 58 |
| 4.1.8 Tugas Ombudsman..... | 58 |
| 4.1.9 Fungsi Ombudsman | 59 |
| 4.1.10 Visi dan Misi Ombudsman Perwakilan NTB | 59 |
| 4.2. Hasil dan Pembahasan..... | 60 |
| 4.2.1 Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman dalam mengawasi Pelayanan publik di Bidang Pendidikan di Kota Mataram tahun 2020..... | 60 |
| A. Sterling Controls (pengawasan Pendahuluan)..... | 60 |
| 1 .Rencana Pengawasan yang dilakukan Oleh Ombudsman NTB | 60 |
| 2. Pengawasan Pendahuluan | 63 |
| B. Concurrent Controls (pengawasan yang bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan) yang dilakukan Oleh Ombudsman Perwakila NTB..... | 68 |
| 1. Pengawasan saat kegiatan Berlangsung | 68 |
| 2. Temuan pelanggaran pelayanan publik oleh Ombudsman Perwakilan NTB pada tahun 2020 | 70 |

| | |
|----------------------------|----|
| BAB V PENUTUP | 74 |
| 5.1 Kesimpulan | 74 |
| 5.2 Saran..... | 74 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN –LAMPIRAN

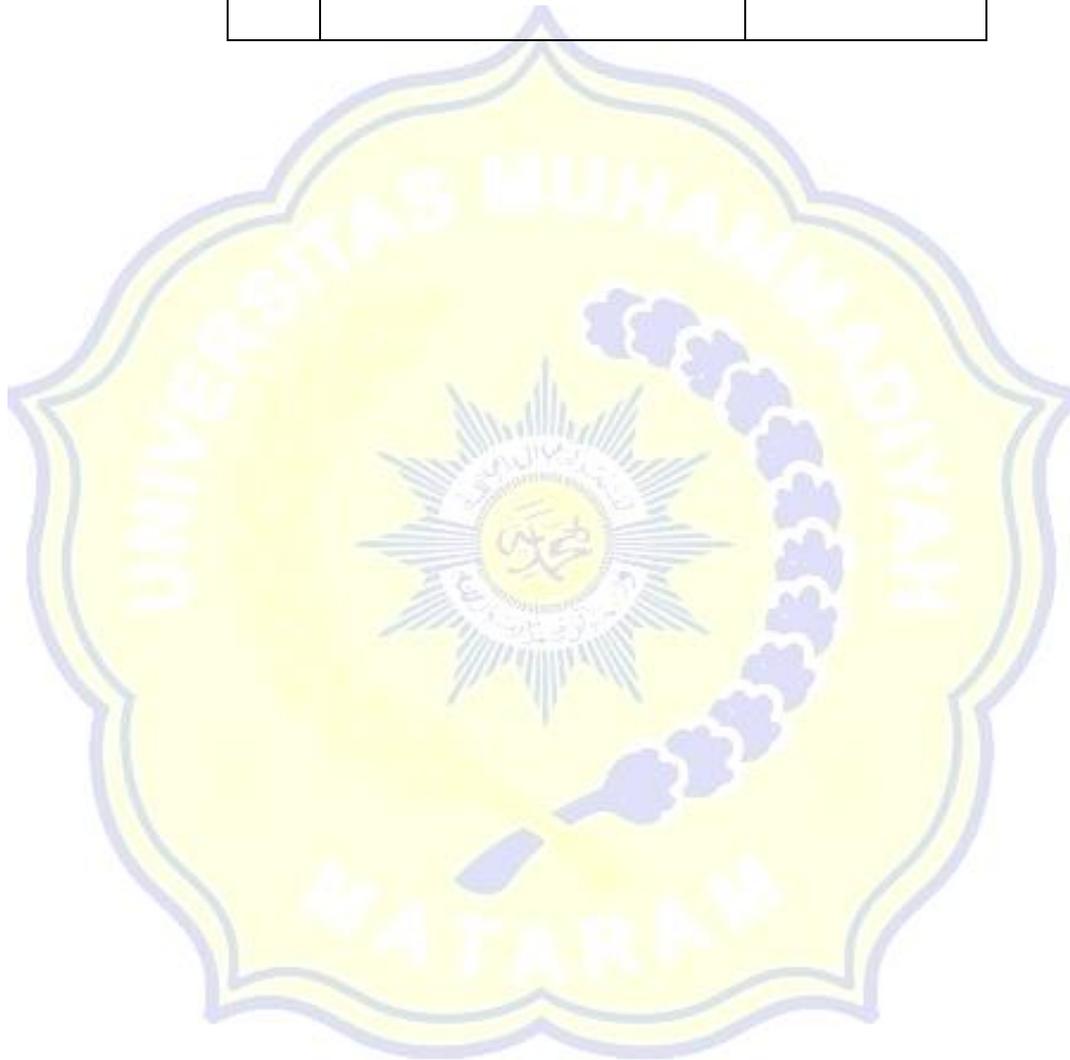


DAFTAR TABEL

| No | Judul | Halaman |
|----|--|---------|
| 1. | Penelitian terlebih dahulu | 9 |
| 2. | Rencana pengawasan Ombudsman NTB tahun 2020 | 61 |
| 3. | Jenis temuan maladministrasi Ombudsman NTB 2020 | 65 |
| 4. | Laporan masyarakat maladministrasi t bidang pendidikan berdasarkan Substansi maladministrasi Ombudsman NTB jtahun 2020 | 67 |
| 5. | Jenis pelanggaran | 69 |
| | Jenis temuan pelanggaran Maladministrasi Bidang pendidikan oleh Ombudsman | 70 |

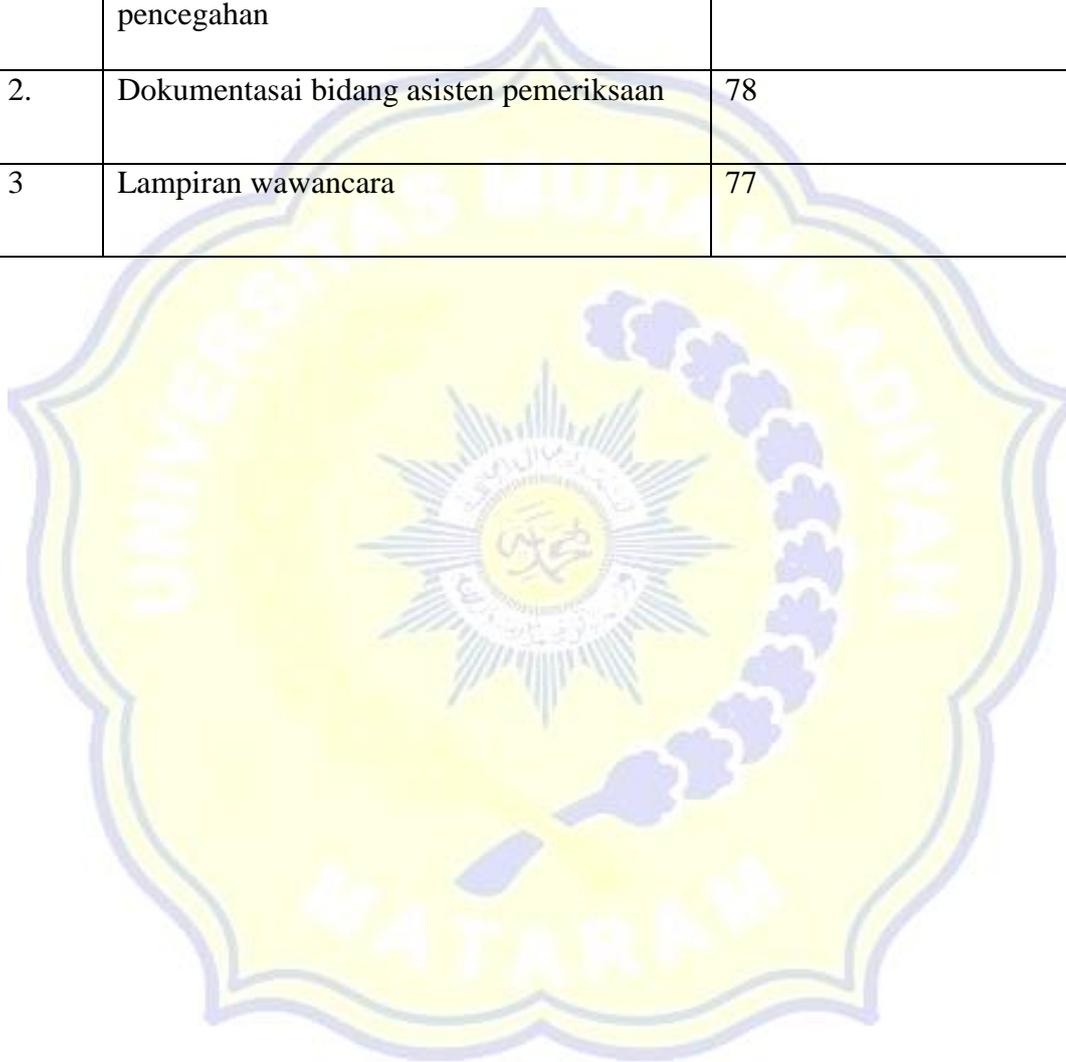
DAFTAR GAMBAR

| No. | Judul | Halaman |
|-----|------------------------|---------|
| 1. | Kerangka berpikir | 47 |
| 2. | Struktur Ombudsman NTB | 57 |



DAFTAR LAMPIRAN

| No. | Judul | Halaman |
|-----|---|---------|
| 1. | Dokumentasi kepla keasistenan bidang pencegahan | 79 |
| 2. | Dokumentasai bidang asisten pemeriksaan | 78 |
| 3 | Lampiran wawancara | 77 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pentingnya otonomi yang luas, keberadaan Pemerintah Daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (*Public Service*) semakin penting, dimana pemerintah daerah dituntut untuk merealisasikan isi otonominya agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Disamping itu tuntutan untuk mewujudkan “*Good Governance*” dan “*Clean Government*”, Pemerintah daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban masyarakat untuk membiayai pelayanan publik yang dituntut oleh masyarakat. (Galang, 2008)

Penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek Maladministrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur Penyelenggara Negara dan pemerintahan dan penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas Penyelenggara Negara dan pemerintahan. (Nuryanto, 2014)

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah di samping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil atau nyata kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan Principal-Agent. Sebagai pelaksana kontrak sosial yang digariskan sebelumnya, pemerintah justru menimbulkan banyak masalah bagi publik yang menjadi kliennya. Sangat masuk akal jika pemerintah kemudian mendapat berbagai stigma negatif. Hal itu dapat dilacak dari banyaknya keluhan yang dilontarkan masyarakat berkaitan dengan buruknya kinerja pelayanan publik. (Mariza, 2016)

Pelayanan yang bertele-tele dan cenderung birokratis, biaya yang tinggi, pungutan-pungutan tambahan, perilaku aparat yang lebih bersikap sebagai pejabat ketimbang abdi masyarakat, pelayanan yang diskriminatif, dan sederetan persoalan lainnya adalah potret kelabu yang mengafirmasi atau menegaskan sinyalemen di atas. 3 Contoh fenomena yang diberitakan media masa dibawah ini; Keluhan pelayanan publik masih terus saja terjadi. Dari berbelitnya birokrasi, pelayanan tidak maksimal, hingga praktik pungutan liar. Itu masih menjadi musuh bersama masyarakat dalam pemenuhannya sebagai warga negara.

OMBUDSMAN Republik Indonesia sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga Negara di Indonesia yang mempunyai

kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayan public baik yang di selenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah, termasuk yang di selenggarakan oleh Badan Usaha milik Negara, Badan Usaha milik daerah, dan Badan Hukum Milik Negara Serta badan Swasta atau Perseorangan yang di beri tugas menyelenggarakan pelayan pablik tertentu sebagian atau seluruhnya dana bersumber dari Anggran pendapata dan Belanja Daerah. Lembaga ini di bentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia yang di Syahkan Dalam Rapat paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008. (Mariza, 2016)

Kemudian untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas dan Wewenang komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk undang-undang Tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hokum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat ketetapan majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pembrantasan dan pencegahan Korupsi, kolusi dan nepotisme yang salah satunya memerintahkan di bentuknya Ombudsman dengan Undang-undang. Akhirnya pada tanggal 7 Oktober 2008 ditetapkan ditetapkanlah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Setelahnya berlaku Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia maka Komisi Ombudsman Nasional Berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi Negara yang berbentuk sementara, tetapi merupakan Lembaga Negara yang permanen Sebagaimana lembaga-lembaga

Negara yang lain ,Serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lain.

Tugas Ombudsman adalah:

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan Publik
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
3. Menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruangan lingkup kewenangannya
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public.
5. Melakukan koordinasi kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintah lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
6. Membangun jaringan kerja
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Presiden berupaya untuk mewujudkan reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan dengan membentuk Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Kemudian lembaga tersebut dibentuk kembali berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (UU 37/2008) yang disetujui pembuat Undang-Undang dalam Rapat Paripurna DPR 6 RI pada tanggal 9 September 2008, dengan nama "Ombudsman Republik Indonesia". Dalam

Undang-undang tersebut 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 NonDepartemen, BUMN, dan Perguruan Tinggi Negeri, serta badan swasta dan perorangan yang seluruh/sebagian anggarannya menggunakan APBN/APBD.

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya ORI) 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. Komisi Ombudsman Nasional bertujuan membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, nepotisme serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan. (Sujatmo, 1986)

Dalam perkembangannya ORI mempunyai perwakilan-perwakilan di setiap provinsi di seluruh Indonesia. 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 juga mempunyai perwakilan di Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Fungsi Ombudsman, adalah:

Ombudsman Berfungsi mengawasi Penyelenggaraan pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara pemerintah baik pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan usaha milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan.

ORI Perwakilan NTB yang selanjutnya disebut Ombudsman NTB mencatat, 222 laporan atau pengaduan selama 2018. Asisten bidang penindak Ombudsman perwakilan NTB, Arya Wiguna mengatakan, sebanyak 139 laporan telah ditindak lanjuti ketahap pemeriksaan. Pendidikan menjadi sektor dengan pelaporan terbanyak yakni 33 laporan. Arya Wiguna menyebutkan

“Sebagian besar dari jumlah tersebut terkait adanya praktik pungutan liar dengan menahan izajah siswa, praktik pungli, dan penyimpangan dana BOS” (Ombudsman NTB senin 7/1/19)

Kehadiran Lembaga Ombudsman Provinsi Nusa Tenggara Barat diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih, demokratis, transparan, dan akuntabel serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan, dan tindakan sewenang-wenang serta membantu setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional berdasarkan asas kepastian hukum, keadilan, dan persamaan dari pemerintahan daerah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis tertarik untuk mengambil judul proposal tentang “**Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam**

Meningkatkan Pelayanan Publik Dibidang Pendidikan di Kota Mataram”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diambil dua pokok permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana Pelaksanaan Fungsi Ombudsman Dalam Mengawasi Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Di Kota Mataram Tahun 2020 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan fungsi Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik Dibidang pendidikan di Kota Mataram Tahun 2020.
2. Untuk mengetahui tindak lanjut rekomendasi Ombudsman dalam upaya peningkatan pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Mataram Tahun 2020.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Mataram, melalui fungsi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat. Dengan demikian akan tercipta pemerintahan daerah yang bersih,

demokratis, transparan, dan akuntabel serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme.

2. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pelayanan publik, fungsi-fungsi lembaga Ombudsman dan tentang kualitas pelayanan publik bidang pendidikan yang baik. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

| NO | NAMA | JUDUL/TAHUN | VARIABEL | HASIL ANALISIS |
|----|----------------|---|------------|---|
| 1 | SHITA MARIZA S | Fungsi Pengawasan Ombudsman Republiky Indonesia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kota Makassar | Pengawasan | Pelaksanaan fungsi Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Makassar yaitu melakukan (1) upaya pencegahan maladministrasi di bidang pendidikan berupa pemberdayaan masyarakat melalui bentuk sosialisasi, talk show, dialog interaktif, sarasehan, kuliah umum dan lainnya serta melakukan kegiatan Investigasi. (2) Melakukan penanganan pengaduan masyarakat di bidang pendidikan melalui investigasi, klarifikasi, mediasi, dan monitoring. |
| 2 | SITI MAISAROH | Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Pembuatan Ktp-El Di Kota Bandar Lampung Menurut Fiqh Siyasah Dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 | Pengawasan | Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan atau dugaan maladministrasi penyelenggaraan |

| NO | NAMA | JUDUL/TAHUN | VARIABEL | HASIL ANALISIS |
|----|--------------------|--|-----------|---|
| | | (Studi Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung | | <p>pelayanan publik (KTP-el) berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sudah sesuai yaitu terdapat dalam pasal 6 Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam mengawasi pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung memiliki dua bentuk pengawasan yaitu Pengawasan berdasarkan Laporan dan Pengawasan suatu kajian cepat tentang KTP-el yaitu Ravit Esiment (Saran) pada tahun 2017.</p> |
| 3 | Jafriansen Damanik | Keterkaitan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Dengan Standar Nasional Pendidikan (Snp) | Pelayanan | SPM sangat terkait dengan SNP karena sama-sama merupakan ukuran mutu sekolah/madrasah yang saling mendukung, |

| NO | NAMA | JUDUL/TAHUN | VARIABEL | HASIL ANALISIS |
|----|------------------|---|-----------|---|
| | | | | dimana SPM diupayakan pemenuhannya terutama oleh pemerintah daerah, untuk selanjutnya ditingkatkan hingga memenuhi bahkan melampaui SNP. |
| 4 | A.MUH IKHSAN W R | Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa (Studi Desa Pesse, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Soppeng) | Pelayanan | Pelaksanaan prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pemerintahan Desa Pesse Kecamatan Donri-donri Kabupaten Soppeng, khususnya mengenai prinsip kepastian hukum dan prinsip transparansi belum terlaksana dengan baik. Hal ini disebabkan oleh belum adanya produk hukum Pemerintah Desa yang menjamin kepastian hukum mengenai pelaksanaan prinsip partisipasi masyarakat dan produk hukum mengenai i standar oprasional prosedur, sebagai mana yang diatur dalam 49 ayat (1) Undang-Undang No 30 Tahun 2014 tentang Administrasi |

| NO | NAMA | JUDUL/TAHUN | VARIABEL | HASIL ANALISIS |
|----|----------------|--|------------|---|
| | | | | <p>Pemerintahan yang menjelaskan bahwa pejabat pemerintahan sesuai dengan kewenangannya wajib menyusun dan melaksanakan pedoman umum standar operasional prosedur pembuatan keputusan</p> |
| 5 | NINA ANGGRAENI | Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Analisis Putusan Rekomendasi Ori Dan Efektivitas Rekomendasi Ori) | Pengawasan | <p>Peran lembaga Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas eksternal adalah menerima laporan sengketa pelayanan publik, Melakukan investigasi, mediasi, melakukan klarifikasi, serta produk akhir yang dikeluarkan adalah rekomendasi.</p> <p>2.Rekomendasi yang dikeluarkan ombudsman belum efektif. Dari segi substansi pengaturan kurang memadai dimana dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 belum dapat mengoptimalkan efektifitas pelaksanaan rekomendasi ombudsman. Hal ini juga dipengaruhi</p> |

| NO | NAMA | JUDUL/TAHUN | VARIABEL | HASIL ANALISIS |
|----|------|-------------|----------|---|
| | | | | budaya hukum yang masih rendah untuk mematuhi rekomendasi Ombudsman. 3. Model rekomendasi yang efektif adalah memberikan kewenangan yang lebih kepada Ombudsman dengan memperkuat Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia. |

2.2 Kajian Teori

2.2.1 *Good Governance*

Istilah *governance* sebenarnya sudah dikenal dalam literature administrasi dan ilmu politik hampir 120 tahun, sejak Woodrow Wilson memperkenalkan bidang studi tersebut kira-kira 120 tahun yang lalu. Tetapi selama itu *governance* hanya digunakan dalam konteks pengelolaan organisasi korporasi dan lembaga pendidikan tinggi. Oleh para teoritis dan praktisi administrasi Negara di Indonesia, terminologi *Good Governance* telah diterjemahkan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab dan ada juga yang mengartikan secara sempit sebagai pemerintahan yang bersih (Daim, 2014:43).

Dalam pengertiannya istilah *governance* tidak sama dengan *government*. Ganie Rochman (Widodo, 2001:18) mengemukakan bahwa

konsep *government* merujuk pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (Negara dan pemerintah). Konsep *governance* melibatkan tidak sekedar pemerintah dan Negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas. Perbedaan paling pokok antara konsep *government* dan *governance* terletak pada bagaimana cara penyelenggara otoritas politik, ekonomi dan administrasi dalam pengelolaan urusan suatu Negara.

Konsep pemerintahan berkonotasi dengan peranan pemerintah yang lebih dominan dalam penyelenggaraan berbagai otoritas kenegaraan tadi. Sedangkan dalam *governance* mengandung makna penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*), meliputi partisipasi, penegakan hukum, transparansi, orientasi consensus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis (Rosyada, dkk, 2003:183).

Sudarmayanti (2004:3) mendefinisikan *governance* sebagai berikut, *Governance* adalah kewenangan atau kekuasaan di bidang ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola sebaaian urusan Negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan Negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejatraan integritas dan kohesivitas sosial dalam masyarakat.

Lebih lanjut (Widodo, 2001:19) menegaskan. *Governance* adalah suatu institusi, mekanisme, proses, dan hubungan yang kompleks melalui warga Negara (*citizens*) dan kelompok-kelompok yang mengartikulasikan kepentingannya, melaksanakan hak dan kewajibannya dan menengahi atau

memfasilitasi perbedaan-perbedaan diantara mereka. *Good Governance* sering diartikan sebagai Pemerintahan yang baik.

Lembaga Administrasi Negara (Widodo, 2001: 23) mengartikan *Good Governance* adalah proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan penyediaan *Public good and service*. Lebih lanjut menegaskan dilihat dari segi functional aspect, governance dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya.

Good dalam *Good Governance* menurut (Widodo, 2001: 23) mengandung dua pengertian, Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional pemerintahan yang efisien dan efektif dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Wujud *Good Governance* menurut (Widodo, 2001: 24) adalah penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisien dan efektif dengan menjaga interaksi yang konstruktif diantara domain-domain Negara sektor swasta dan masyarakat. Insititusi *governance* harus efisien dan efektif dalam melaksanakan fungsi-fungsinya, responsif pada kebutuhan rakyat, memfasilitasi dan member peluang ketimbang mengontrol, dan melaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Widodo, 2001:24).

World Bank (Dwipayana, 2003: 18) memberi batasan *Good Governance* sebagai pelayanan publik yang efisien, sistem peradilan yang dapat diandalkan, serta pemerintahan yang bertanggung jawab pada publiknya.

Sedarmayanti (2004:38) mengelompokkan *Governance Stakeholder* kedalam tiga kelompok:

- a. Negara/Pemerintahan, konsepsi pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan pula sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani.
- b. Sektor Swasta. Pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif interaksi dalam sistem pasar, seperti: Industri pengelolaan, perdagangan, perbankan, dan koperasi, termasuk kegiatan sektor informal.
- c. Masyarakat Madani. Kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau ditengah-tengah antara pemerintah dan perseorangan, yang mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi.

Menurut Jimly Assidiq (2004:92) dalam sistem Negara modern yang berlandaskan pada supremasi hukum dan konsitusi, Negara, pasar, dan masyarakat madani, harus berada dalam posisi yang seimbang, dan berada dalam hubungan sinergis dan secara fungsional saling menunjang. Akan tetapi, pembedaan diantara ketiganya dianggap penting, sehingga ketiganya tidak saling mengintervensi kedalam urusan masing-masing. Ketiga wilayah atau domain kekuasaan itu mempunyai logika dan hukum-hukumnya sendiri. Ketiganya diidealkan harus berjalan seiring dan sejalan, sama-sama kuat dan sama-sama saling mengendalikan satu sama lain, tetapi tidak boleh saling mencampuri atau dicampuradukkan.

Jimly Assiddiqie (2005:43) Selanjutnya dijelaskan jika kekuasaan Negara jauh lebih besar melampaui masyarakat dan pasar, maka demokrasi tidak akan tumbuh karena terlalu didikte dan dikendalikan oleh kekuasaan Negara. Maka yang dianggap paling ideal adalah apabila ketiga hal tersebut tumbuh dengan seimbang, sama-sama kuat dan saling mempengaruhi satu sama lain dalam hubungan yang fungsional dan sinergis. Karena apabila salah satunya lebih dominan dibanding yang lain maka yang lain akan menjadi lemah, sehingga dapat menimbulkan ketidakteraturan dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat.

Menurut Mifta Toha (2004:72) selain dari komponen pemerintah, swasta, atau rakyat, ada satu komponen yang sangat mempengaruhi untuk melahirkan suatu tata pemerintahan yang baik yaitu moral. Moral menghubungkan dan bertaut erat pada ketiga komponen tersebut yang saling berinteraksi menciptakan tata pemerintahan yang baik. Moral merupakan operasionalisasi dari sikap dan pribadi seseorang yang beragama. Ajaran agama pada pribadi-pribadi yang berada pada ketiga komponen tersebut. Dengan melaksanakan ajaran agamanya pada ketiga komponen tersebut, maka moral masing-masing pelaku akan berperan besar sekali dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik.

Ari Dwipayana (2003:22) mengemukakan kalau mainstream wacana *Good Governance* selama ini menekankan tiga poros (negara, masyarakat sipil dan pasar) maka pemetaan *governance* di Desa terdiri dari empat

elemen yaitu: Pemerintah Desa, Badan Permusyawaratan Desa dan Organisasi Masyarakat, institusi lokal dan warga masyarakat.

2.2.2 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008).

Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2007). Secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan

publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah.

Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

- 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan,
- 2) Mendapat pelayanan yang wajar,
- 3) Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan
- 4) Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.

- c. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, yang memadai
- f. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Selanjutnya di dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan.

2.2.3. Standar Layanan

1. Teori standar layanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Wahyuni (2006) standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi instansi penyedia pelayanan publik, di mana dengan ditetapkannya suatu standar atas pelayanan

publik, maka dapat mempermudah instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas.

Terdapat dua manfaat standar pelayanan yang diungkapkan oleh Supranto dan Sugiyanti (2001 dalam Wahyuni, 2006), yaitu sebagai berikut: 1) Standar pelayanan memberikan jaminan mutu bagi pelanggan. Melalui standar pelayanan ini, masyarakat (pelanggan) dapat mengetahui apa saja yang diharapkan dari sebuah pelayanan. 2) Standar pelayanan dapat digunakan sebagai ukuran baku atas mutu yang harus ditampilkan oleh para petugas pelayanan.

Selanjutnya, di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 disebutkan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan. Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, dan menolong, serta profesional (Rachmadi, 2008).

Sejalan dengan otonomi daerah, pada hakekatnya pemerintah harus mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan fungsi utama dari pemerintah yaitu

memberikan kesejahteraan masyarakatnya. Tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung pada pelayanan publik yang prima yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Mahmudi (2005: 208) menunjukkan bahwa indikator dari Standar pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan meliputi prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian meliputi standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan meliputi standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
4. Produk Pelayanan meliputi standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.
5. Sarana pelayanan meliputi standar sarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Prasarana pelayanan meliputi prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
7. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan meliputi standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.4. Teori Pengawasan

Pengawasan dapat diartikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang di rencanakan dengan instruksi yang telah diberikan dan dengan prinsip-prinsip yang telah digariskan. berikut ini

telah menjelaskan unsur-unsur esensial proses pengawasan yaitu suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dan tujuan-tujuan perencanaan merancang sistem informasi, umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Isilah pengawasan dalam bahasa Indonesia asal katanya adalah “awas”, sehingga pengawasan merupakan kegiatan mengawasi saja. Sarwoto memberikan definisi tentang pengawasan sebagai berikut: “Pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki”. Memberikan suatu definisi pengawasan yakni suatu proses untuk menetapkan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.

Kemudian Henry Fayol mengatakan bahwa pengawasan adalah “Definisi pengawasan yakni 1 Hani Handoko (1999). Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia. Pengawasan terdiri dari pengujian apakah segala sesuatu berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dengan intruksi yang telah digariskan, ia bertujuan untuk menunjukkan (menentukan) kelemahan-kelemahan dan kesalahan kesalahan dengan maksud untuk memperbaikinya dan mencegah terulangnya kembali. Pengawasan terhadap pemerintahan daerah terdiri atas pengawasan hirarki dan pengawasan fungsional. Pengawasan hirarki berarti pengawasan terhadap pemerintah daerah yang dilakukan oleh otoritas yang lebih tinggi. Pengawasan fungsional adalah pengawasan terhadap pemerintah daerah, yang dilakukan

secara fungsional baik oleh departemen sektoral maupun oleh pemerintahan yang menyelenggarakan pemerintahan umum (departemen dalam negeri).

Menurut Bagir Manan sebagaimana dikutip oleh Hanif Nurcholis, menjelaskan bahwa hubungan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah sesuai dengan UUD 1945 adalah hubungan yang desentralistik. Artinya bahwa hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah adalah hubungan antara dua badan hukum yang diatur dalam undang-undang terdesentralisasi, tidak semata-mata hubungan antara atasan dan bawahan. Dengan demikian pengawasan terhadap pemerintahan daerah dalam sistem pemerintahan Indonesia lebih ditujukan untuk memperkuat otonomi daerah, bukan untuk "mengekan" dan "membatasi".

Selanjutnya, pengawasan yang dikemukakan oleh Victor M. Situmorang, pengawasan adalah setiap usaha dan tindakan dalam rangka mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas yang dilaksanakan menurut ketentuan dan sasaran yang hendak dicapai. Pengawasan adalah suatu bentuk pola pikir dan pola tindakan untuk memberikan pemahaman dan kesadaran kepada seseorang atau beberapa orang yang diberikan tugas untuk dilaksanakan dengan menggunakan berbagai sumber daya yang tersedia secara baik dan benar, sehingga tidak terjadi kesalahan dan penyimpangan yang sesungguhnya dapat menciptakan kerugian oleh lembaga atau organisasi yang bersangkutan.

a) Tipe-Tipe Pengawasan

Dilihat dari tipenya, pengawasan ini memiliki tiga tipe pengawasan, yaitu a). Pengawasan pendahuluan (*steering controls*). Pengawasan ini direncanakan untuk mengatasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu kegiatan tertentu diselesaikan. b.) Pengawasan yang dilakukan bersama dengan pelaksanaan kegiatan (*Concurrent Controls*). Pengawasan ini dilakukan selama suatu kegiatan berlangsung. Tipe pengawasan ini merupakan proses dimana aspek tertentu harus dipenuhi dahulu sebelum kegiatan-kegiatan bisa dilanjutkan atau menjadi semacam peralatan “double check” yang lebih menjamin ketetapan pelaksanaan suatu kegiatan. c. Pengawasan umpan balik yaitu pengawasan yang mengukur hasil-hasil dari kegiatan tertentu yang telah diselesaikan. Menurut Handayaniingrat Pengawasan ialah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan atau kebijaksanaan yang telah ditentukan. Melihat dari tipe-tipe pengawasan tersebut maka suatu pemerintah yang baik perlu melakukan pengawasan terhadap bawahannya dengan melihat proses pelaksanaan program atau hasil dari kegiatan yang telah diselesaikan.

b) Maksud dan Tujuan Pengawasan

Maksud dan tujuan pengawasan menurut Handayaniingrat adalah

- a. Untuk mencegah atau memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksiesuaian penyelenggaraan yang lain-lain yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan.
- b. Agar hasil pelaksanaan pekerjaan diperoleh secara berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Prinsip-Prinsip Pengawasan Handayaniingat mengemukakan bahwa:

- a. Pengawasan berorientasi pada tujuan organisasi
- b. Pengawasan harus obyektif, jujur dan mendahulukan kepentingan umum.
- c. Pengawasan harus berorientasi terhadap kebenaran menurut peraturan perundang undangan yang berlaku, berorientasi terhadap kebenaran tujuan dalam pelaksanaan pekerjaan.
- d. Pengawasan harus menjamin sumber daya dan hasil guna pekerjaan.
- e. Pengawasan harus berdasarkan atas standar yang obyektif, teliti dan tepat.
- f. Pengawasan harus bersifat terus menerus
- g. Hasil pengawasan, harus dapat memberikan umpan balik terhadap perbaikan dan penyempurnaan dalam pelaksanaan, perencanaan serta kebijaksanaan waktu yang akan datang.

Pelaksanaan Pengawasan Kewenangan Pemerintah dilakukan oleh:

- a. Pihak Pemimpin pada masing-masing Organisasi perangkat daerah
- b. Pihak luar organisasi Perangkat Daerah, seperti Auditor/ BPK/ KPK/ Inspektorat. Adapun syarat-syarat untuk menjalankan pengawasan yang baik yaitu :

- 1) Pengawasan harus mendukung sifat dan kebutuhan kegiatan pemerintah
- 2) Pengawasan harus melaporkan setiap penyimpangan yang terjadi dengan segera
- 3) Pengawasan harus mempunyai pandangan kedepan d. Pengawasan harus objektif, teliti dan sesuai dengan standar yang digunakan.
- 4) Pengawasan harus luwes dan fleksibel.
- 5) Pengawasan harus serasi dengan pola organisasi.
- 6) Pengawasan harus ekonomis
- 7) Pengawasan harus mudah dimengerti.
- 8) Pengawasan harus diikuti dengan perbaikan atau koreksi.
- 9) Proses Pengawasan Pemerintah

- c. Pengawasan Preventif dan Refressif

Pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah dilakukan secara preventif dan secara represif. Pengawasan preventif dilakukan sebelum suatu keputusan pemernerintah daerah mulai berlaku dan terhadap peraturan Daerah sebelum peraturan itu diundangkan pengawasan preventif tidak dilakukan terhadap semua

keputusan atau peraturan mengenai hal-hal tertentu, yang menurut ketentuan dalam Peraturan Pemerintah atau Undang-Undang baru dapat berlaku sesudah memperoleh pengesahan dari pejabat yang berwenang.

Wujud dari pengawasan preventif ialah memberi pengesahan atau tidak pengesahan. Pengawasan secara repressif dapat dilakukan pada setiap saat dan terhadap semua keputusan dan Peraturan Daerah. Wujud dari pengawasan represif ialah membatalkan atau menanggukhan berakunya suatu Peraturan Daerah. Menanggukhan merupakan suatu tindakan persiapan dari suatu pembatalan, akan tetapi yang demikian itu tidak berarti bahwa setiap pembatalan harus selalu didahului oleh suatu penanggukan, ataudengan perkataan lain, pembatalan dapat dilakukan tanpa adanya penanggukan lebih dahulu. Instansi yang berwenang menjalankan pengawasan adalah pejabat berwenang.

Pengawasan Aktif dan Pasif Pengawasan dekat (aktif) dilakukan sebagai bentuk “Pengawasan yang dilaksanakan di tempat kegiatan yang bersangkutan “Hal ini berbeda dengan pengawasan jauh (pasif) yang dilakukan melalui, “ Penelitian dan pengujian terhadap surat-surat pertanggung jawaban yang diserttai dengan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran”. Disisi lain, Pengawasan berdasarkan pemeriksaan kebenaran formil menurut hak (*rechmatigheid*) adalah “pemeriksaan terhadap pengeluaran apakah

telah sesuai dengan peraturan, tidak kadaluarsa, dan hak itu terbukti kebenarannya”. Sementara, hak berdasarkan kebenaran materil mengenai maksud tujuan pengeluaran adalah “pemeriksaan terhadap pengeluaran apakah telah memenuhi prinsip ekonomi, yaitu pengeluaran tersebut diperlukan dan beban biaya yang sederhana mungkin.”

2.3. Standar Nasional Layanan Pendidikan Di Indonesia

UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SNP) disebutkan bahwa SNP adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum NKRI. SNP terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan. Di samping pemenuhan SNP, dalam PP Nomor 19 Tahun 2005 juga disebutkan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah menyusun rencana kerja tahunan bidang pendidikan dengan memprioritaskan program pemenuhan SPM bidang pendidikan.

Kemudian dalam PP Nomor 17 Tahun 2010 (Pasal 10) tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan dijelaskan bahwa (a) SPM ditetapkan masing-masing untuk pemerintah daerah atau satuan atau program pendidikan, (b) SPM bidang pendidikan untuk pemerintah daerah merupakan syarat awal yang harus dipenuhi untuk menyelenggarakan atau memfasilitasi penyelenggaraan satuan pendidikan sesuai SNP secara bertahap, dan (c) SPM bidang pendidikan untuk satuan pendidikan ditetapkan sebagai syarat awal yang harus dipenuhi dalam mencapai SNP

secara bertahap dengan menerapkan otonomi satuan pendidikan atau manajemen berbasis sekolah.

2.3.1 Standar Nasional Pendidikan

Standar nasional pendidikan merupakan acuan utama yang mengatur tentang standar minimal yang harus terpenuhi dalam pengelolaan sekolah oleh segenap penyelenggara sekolah, yaitu guru dan kepala sekolah. Tuntutan profesionalisme seorang guru tidak hanya dari pihak pemerintah saja, melainkan juga diminta oleh pihak masyarakat yang memanfaatkan tenaga guru dalam membimbing, mengajar dan mendidik peserta didik. Alasannya tanpa adanya profesionalisme guru maka akan sangat mustahil siswa dapat mencapai kualitas hasil belajar yang maksimal tentunya perlu secara seksama kita lakukan peninjauan kembali kepada undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Standar Nasional Pendidikan.

Beberapa negara, standar pendidikan ditetapkan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah atau oleh sekolah sendiri. Di Amerika Serikat telah terjadi pergeseran dari standar pendidikan yang ditetapkan di tingkat lokal ke standar nasional yang disebut *Common Core* (standar utama), Disepakati bahwa standar-standar harus merinci tentang apa yang mampu diketahui dan dilakukan oleh siswa dan lulusan agar mereka berhasil memasuki pendidikan yang lebih tinggi atau angkatan kerja. (Rothman, 2011).

Di Indonesia, SNP ditetapkan melalui UU nomor 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas, yaitu kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. PP Nomor 19

Tahun 2005 tentang SNP menyebutkan bahwa SNP berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu. SNP bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat (Pasal 4).

Selanjutnya dalam PP tersebut dinyatakan bahwa SNP meliputi standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan. Pengembangan SNP serta pemantauan dan pelaporan pencapaiannya secara nasional dilaksanakan oleh Badan Standardisasi, Penjaminan, dan Pengendalian Mutu Pendidikan.

2.3.2 Standar Pelayanan Minimal

RPJMN 2015-2019 sangat menekankan peningkatan mutu pendidikan. Pada jenjang pendidikan dasar fokus harus diberikan pada mutu, sedangkan pada jenjang pendidikan menengah dan jenjang pendidikan usia dini, mutu serta peningkatan akses akan didukung. Selama 15 tahun terakhir, anggaran untuk pendidikan telah meningkat, namun alokasi anggaran yang meningkat tidak dengan sendirinya menyebabkan peningkatan mutu pendidikan. Untuk meningkatkan pemanfaatan yang efisien atas sumber daya dalam sektor pendidikan, pengenalan SPM akan memberi kontribusi dalam memastikan bahwa alokasi anggaran yang meningkat digunakan dengan cara yang paling efektif untuk meningkatkan mutu proses pembelajaran.

Hampir semua negara memiliki standar pendidikan, namun hanya sedikit yang memiliki SPM yang harus disediakan oleh pemerintah daerah. Kepentingan dalam menerapkan SPM di beberapa negara muncul umumnya karena dipicu oleh perubahan signifikan dalam pengaturan dan/atau kapasitas pemerintahan, disertai oleh keinginan untuk memastikan warga negara tidak mengalami penurunan pelayanan sebagai konsekuensinya, atau selama masa transisi. Perubahan dari satu pemerintah ke pemerintah lainnya, pengenalan program reformasi, desentralisasi dan krisis keuangan merupakan contoh dari peristiwa-peristiwa yang memotivasi pengembangan SPM.

Di Indonesia, dorongan awal adalah desentralisasi, diikuti oleh suatu program utama ekspansi pendidikan (2002-2005), yang pada gilirannya diikuti oleh suatu program utama reformasi pendidikan (2006-2009) dan langkah-langkah pertama menuju pengenalan penganggaran berbasis kinerja. Di beberapa negara, perang dan bencana alam juga telah memicu perkembangan SPM dalam dekade terakhir. Dalam situasi-situasi ini, SPM membantu pencapaian tingkat minimum akses dan mutu pendidikan dalam keadaan darurat dan rekonstruksi awal serta menjamin akuntabilitas pekerja yang menyediakan layanan.

Terdapat banyak contoh saat ini, tapi satu contoh yang memiliki pengaruh global adalah *Inter-Agency Network on Education in Emergencies/INEE* (Jaringan Pendidikan dalam Keadaan Darurat Antar Badan). SPM pendidikan jelas memiliki peran penting dalam pemberian

layanan dalam kondisi yang sulit. Ini termasuk beberapa kombinasi dari ciri-ciri berikut penyediaan infrastruktur yang rendah, angkatan kerja yang tidak memenuhi syarat, pemerintah daerah dengan kapasitas rendah, akuntabilitas sekolah yang lemah, ketidakjelasan dalam peran dan tanggung jawab, tingkat kepercayaan yang rendah, perubahan dalam kepemimpinan atau tata kelola, dana yang tidak cukup untuk memadai memberi sumber daya bagi semua sekolah.

Jadi SPM tidak banyak diamanatkan di negara-negara maju. Ini merupakan refleksi dari tidak adanya faktor-faktor yang disebutkan di atas maupun refleksi dari sejarah konstitusional. Hak dan tanggung jawab secara umum biasanya ditentukan dalam undang-undang (misalnya, wajib belajar gratis, pengaturan pendanaan antara tingkat pemerintahan) sedangkan standar-standar pelayanan lebih sering dinyatakan di dalam dokumen-dokumen kebijakan pemerintah yang dapat dengan mudah diperbarui untuk mencerminkan perubahan-perubahan seperti yang timbul dari lingkungan fiskal, prioritas pemerintah atau perjanjian industri baru misalnya, peraturan terkait bangunan sekolah yang diperbarui, persyaratan kurikulum baru, kualifikasi guru dan beban kerja (Basic Education-Sector Capacity Support Program, 2009). Adanya mekanisme akuntabilitas lokal yang kuat dan pemantauan yang efektif terhadap kinerja sekolah juga mengurangi kebutuhan tentang SPM. Sebuah ciri pendidikan di negara-negara maju adalah penekanan pada sistem yang dapat diandalkan untuk pengumpulan data dan manajemen informasi yang mendukung penjaminan mutu,

pemantauan kinerja dan pengidentifikasian dari praktekpraktek yang baik dan yang buruk. Mengingat hal-hal tersebut di atas, tidak mengherankan bahwa hanya ada sedikit contoh saat ini untuk SPM pendidikan dalam pengalaman internasional. Perjanjian-perjanjian resmi tentang tingkat layanan kadangkadang dibuat sebagai janji atau pernyataan hak tentang kualitas layanan yang dapat diharapkan oleh orang tua dan masyarakat, tetapi biasanya perjanjianperjanjian ini cenderung merupakan pernyataanpernyataan visioner, bukan instrumen-instrumen khusus untuk perbaikan (*Basic Education-Sector Capacity Support Program*, 2009).

2.4. Ombudsman

Sejarah Ombudsman Republik Indonesia Ombudsman Republik Indonesia (disingkat ORI) sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga negara di Indonesia 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 (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Upaya pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian

dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid lah disebut sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pemerintah pada waktu itu nampak 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 segera mengeluarkan Keputusan Presiden No. 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 40 Galang Asmara. Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia. masyarakat yang dirugikan untuk mengadu kepada suatu lembaga yang independen yang dikenal dengan nama Ombudsman. Pada bulan Maret 2000, K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, sehingga mulai saat itu, Indonesia memasuki babak baru dalam sistem pengawasan. Demikianlah maka sejak ditetapkannya Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dengan dengan nama Komisi Ombudsman Nasional. Menurut Kepres No. 44 Tahun 2000,

pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia dilatarbelakangi oleh tiga pemikiran dasar sebagaimana tertuang di dalam konsiderannya, yakni:

- a. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- b. 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
- c. 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. 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. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan bahwa Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi Negara yang bersifat sementara, tapi merupakan lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Ombudsman di Indonesia didukung oleh dua undang-undang sekaligus dalam melaksanakan tugas pokok dan kewenangannya yakni Undang-Undang No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya, Ombudsman memiliki keistimewaan berupa kekebalan hukum (*immunity*) yakni dalam menjalankan tugasnya tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut atau digugat di muka pengadilan oleh semua pihak. Dalam UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, sudah dirumuskan definisi Ombudsman sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 yang 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.

Kewenangan Ombudsman dalam sistem negara hukum Republik Indonesia sebagaimana dapat disimpulkan dari UU No. 37 Tahun 2008 jo UU. No 25 Tahun 2009 adalah fungsi pengawasan pelayanan publik, yang jika ditinjau dari klasifikasinya dalam sistem pengawasan termasuk dalam klasifikasi pengawasan preventif dan represif yang bersifat eksternal. Guna mendorong terwujudnya pemerintah yang bersih dan berwibawa (*clean and strong government*), pelaksanaan kewenangan Ombudsman tersebut harus diletakkan di atas landasan negara hukum yang demokratis. Hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan fungsi tersebut dapat berjalan secara efektif. Ombudsman dalam pelaksanaan tugas memeriksa laporan, wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah pelapor. Dengan demikian Ombudsman dalam memeriksa laporan tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar penyelenggara negara dan pemerintahannya mempunyai

kesadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Maksud dan tujuan berdirinya Ombudsman di Indonesia dengan kewenangan yang luar biasa sebagai pengawas pelayanan publik adalah dilandasi oleh alasan-alasan argumentatif sebagai berikut:

- a. Sasaran Pengawasan adalah pemberian pelayanan artinya dalam bertindak seharusnya aparat menjadi pelayan sehingga warga masyarakat diperlakukan sebagai subyek pelayanan dan bukan obyek/korban pelayanan. Selama ini belum/tidak ada lembaga yang memfokuskan diri pada pengawasan atas pemberian pelayanan umum, padahal jika dicermati sebenarnya pelayanan inilah yang merupakan inti dari seluruh proses pemerintahan karena di dalamnya terkandung nilai- nilai kepatutan, penghormatan hak-hak dasar, keadilan serta moralitas.
- b. Keberhasilan suatu pengawasan sangat ditentukan oleh prosedur ataupun mekanisme yang digunakan, apabila proses pengawasan berbelit-belit melalui liku-liku yang panjang maka pelaksanaan pengawasan akan beralih dari masalah substansional ke masalah prosedural. Padahal inti persoalan pokok adalah penyimpangan dalam pelayanan umum. Jika pada akhirnya terjebak pada prosedur yang panjang maka akan menghabiskan waktu penyelesaian yang lama sehingga penyimpangan akan terus berlangsung tanpa ada perbaikan dan jalan keluar. Bahkan mungkin sekali akan muncul problem baru yaitu tentang mekanisme itu sendiri. Sesungguhnya suatu prosedur penyelesaian yang singkat dan

sederhana dimanapun akan lebih efisien. Termasuk dalam aspek ini adalah cara penyelesaian melalui mediasi di mana masing- masing pihak langsung bertemu dan membahas permasalahan sekaligus menentukan jalan keluar terbaik melalui prinsip saling memberi dan saling menerima (win-win solution).

- c. Masalah pelayanan yang menjadi sasaran pengawasan Ombudsman dalam praktek lebih banyak menimpa masyarakat secara individual, meskipun juga tidak jarang berkaitan dengan suatu sistem atas kebijakan sehingga melibatkan (mengobankan) kepentingan individu-individu dalam jumlah yang lebih banyak. Biasanya anggota masyarakat kurang peka terhadap pemberlakuan sistem/kebijakan yang merugikan karena merasa lemah berhadapan dengan kekuasaan. Dengan demikian ia membutuhkan bantuan, membutuhkan dukungan dan membutuhkan pihak lain untuk menyelesaikan masalah tanpa harus menanggung resiko munculnya masalah baru.
- d. Berkenaan dengan substansi pengawasan yaitu pelayanan umum oleh penyelenggara negara meskipun nampaknya sederhana namun memiliki dampak yang amat mendasar.

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Apabila aparat pemerintah melalui bentuk- bentuk pelayanannya mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai

keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas-asas pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Asas pemerintahan yang baik dalam implementasinya diwujudkan melalui ketaatan hukum, tidak memihak, bersikap adil, keseimbangan bertindak, cermat, saling percaya dan lain-lain. Dengan demikian sesungguhnya pelayanan umum sebagai hakikat dasar dari asas pemerintahan yang baik menjadi harapan utama keberadaan lembaga Ombudsman.

- e. Masyarakat kecil ataupun korban pelayanan secara mayoritas adalah kelompok ekonomi lemah karena itu mereka menjadi ragu untuk memperjuangkan keluhannya karena keterbatasan masalah keuangan. Institusi Ombudsman dengan tegas dan terbuka mengatakan bahwa pengawasan yang dilakukan ataupun laporan yang disampaikan kepada Ombudsman tidak dipungut biaya. Ketentuan bebas biaya ini merupakan salah satu prinsip Ombudsman yang bersifat universal yang sekaligus sebagai implementasi integritasnya.

Ombudsman sangat menjunjung tinggi asas ini sehingga diharapkan sekali agar warga masyarakat tidak memberikan imbalan sekecil apapun kepada Ombudsman sebelum, pada waktu dan ataupun sesudah berurusan dengan Ombudsman. Berurusan dengan Ombudsman tanpa memberi imbalan kepadanya merupakan salah satu bentuk dukungan terhadap eksistensi Ombudsman.

Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Menyangkut fungsi Ombudsman Republik Indonesia, sebagaimana telah diungkapkan sebelumnya, bahwa tujuan dibentuknya Ombudsman di Indonesia adalah sebagai lembaga pengawasan. Apabila dikaji secara saksama peraturan-peraturan yang mengatur tentang lembaga-lembaga pengawasan yang telah ada, nampaknya kedudukan dan fungsi Ombudsman tidaklah sama dengan lembaga-lembaga pengawasan tersebut.

Adapun perbedaan Ombudsman dengan lembaga-lembaga pengawasan tersebut sebagai berikut:

- a. Perbedaannya dengan pengadilan terletak pada keputusannya. Putusan pengadilan yang disebut vonis, memiliki beberapa upaya hukum, yakni upaya hukum banding, kasasi dan peninjauan kembali, sedangkan keputusan Ombudsman Republik Indonesia yang disebut rekomendasi tidak memiliki upaya hukum tersebut melainkan bersifat final dan mengikat (*legal binding*).
- b. Perbedaannya dengan Inspektorat Departemen 9
- c. atau Inspektorat LPND keputusannya yang bersifat administratif dan mengikat hanya terhadap pejabat dalam lingkungan instansi yang bersangkutan karena ruang lingkup tugasnya terbatas pada Departemen/LPND. Sedangkan Ombudsman bersifat eksternal dan melingkupi semua institusi penyelenggara negara dan pemerintahan, bahkan individu dan swasta.

- d. Perbedaannya dengan BPK dan BPKP, kedua institusi ini hanya melakukan pengawasan terkait dengan penggunaan anggaran belanja negara dan daerah semata. Pengawasan oleh BPK lebih bersifat administratif dan khusus terhadap penggunaan keuangan negara. Sedangkan Ombudsman Republik Indonesia mengawasi perilaku aparat administrasi terutama yang terkait dengan pelayanan publik.
- e. Perbedaannya dengan DPR/DPRD terletak pada fokus pengawasan DPR/DPRD meliputi pengawasan politik dan administratif pada tataran pengaturan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah. Sedangkan Ombudsman Republik Indonesia menyangkut perilaku penyelenggara negara dalam rangka pelayanan publik.
- f. Perbedaannya dengan KPK dan kejaksaan terletak pada obyek pengawasan berupa perilaku yang terkait dengan tindak pidana. Sedangkan Ombudsman Republik Indonesia mengenai maladministrasi dalam melakukan pelayanan publik. Dibanding lembaga pengawasan yang lain.

Ombudsman memiliki kelebihan-kelebihan, diantaranya:

- a. Pemohon tidak dikenakan biaya apapun (bebas biaya);
- b. Tidak membutuhkan prosedur yang berbelit-belit dalam arti melalui suatu hukum acara tertentu seperti di lembaga peradilan;
- c. Laporan dapat dilakukan melalui lisan maupun tulisan dan dapat mempergunakan sarana komunikasi jarak jauh;
- d. Tidak perlu menggunakan pengacara

- e. Pemeriksaan dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang di kantor Ombudsman;
- f. Bersifat aktif, Ombudsman tidak harus menunggu laporan akan tetapi cukup adanya berita di media massa, maka Ombudsman sudah bisa mencari kebenaran atas telah terjadinya maladministrasi;
- g. Kerahasiaan pelapor dijamin dan tidak perlu terjadi replik dan duplik;
- h. Ombudsman dapat melakukan pembuktian sendiri, tanpa harus memanggil dan mengharuskan si pelapor membawa alat-alat bukti lengkap. Ombudsman akan melakukan sendiri untuk mencari bukti;
- i. Ombudsman dapat memanggil saksi dan mencari pihak yang dianggap perlu dan terkait dengan laporan atau masalah yang sedang ditangani tanpa biaya apapun

2.5. Undang-Undang di Indonesia No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman

Asas-Asas Umum Pemerintahan adalah kekuasaan memerintah suatu negara atau badan yang tertinggi yang memerintah suatu negara. Penyelenggaraan pemerintahan negara diatur dalam pasal 58 UU No. 23 Tahun 2014. Adapun asas tersebut adalah:

a. Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum ialah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara.

b. Tertib penyelenggara Negara

Asas tertib penyelenggara negara adalah asas yang menjadi landasan keteraturan.

c. Kepentingan umum

Asas kepentingan umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan. Sebelum membahas asas-asas umum pemerintahan yang layak (*Good Governance*) perlu disoroti sekilas tentang pergeseran konsepsi atau paradigma yang terkait dengan hal tersebut. Pergeseran konsepsi seperti *nachwachterstaat* (negara penjaga malam) ke konsepsi *welfare state* misalnya membawa pergeseran pada peranan dan aktivitas pemerintah dimana dalam konteks ini peranan pemerintah tidak lagi sekedar penjaga malam tetapi sesuai konsep *welfare state*, pemerintah wajib menyelenggarakan *bestuuzorg* (kesejahteraan umum) yang untuk itu pemerintah diberi kewenangan untuk campur tangan (*saats bemoeienis*) dalam segala lapangan kehidupan masyarakat. Artinya pemerintah dituntut untuk bertindak aktif di tengah dinamika masyarakat untuk keadilan dan kemakmuran yang salah satunya adalah melalui *freies ermessen* atau diskresi. Setiap bentuk campur tangan pemerintah itu pada dasarnya harus berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku sebagai manifestasi dari asas legalitas yang menjadi sendi utama negara hukum.

d. Asas penyelenggaraan kepentingan umum,

Asas ini menghendaki agar dalam menyelenggarakan tugasnya, pemerintahan selalu mengutamakan kepentingan umum. Negara Indonesia adalah negara hukum yang dinamis (*welfare state*) yang menuntut segenap aparat pemerintahannya melakukan kegiatan-kegiatan

yang menuju pada penyelenggaraan kepentingan umum sebagaimana esensi dari alinea IV Pembukaan UUD Negara RI 1945 dan Pasal 33 serta 34 UUD Negara RI 1945. Hal itu berarti asas penyelenggaraan kepentingan umum ini dengan sendirinya menjadi asas pemerintahan yang baik di negara RI. Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik sebagaimana disebutkan dalam Penjelasan Pasal 53 ayat (2) UU No. 9 Tahun 2004 meliputi asas-asas: kepastian hukum; tertib penyelenggaraan negara; keterbukaan; proporsionalitas; profesionalitas; akuntabilitas sebagaimana dimaksud dalam Undang- Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

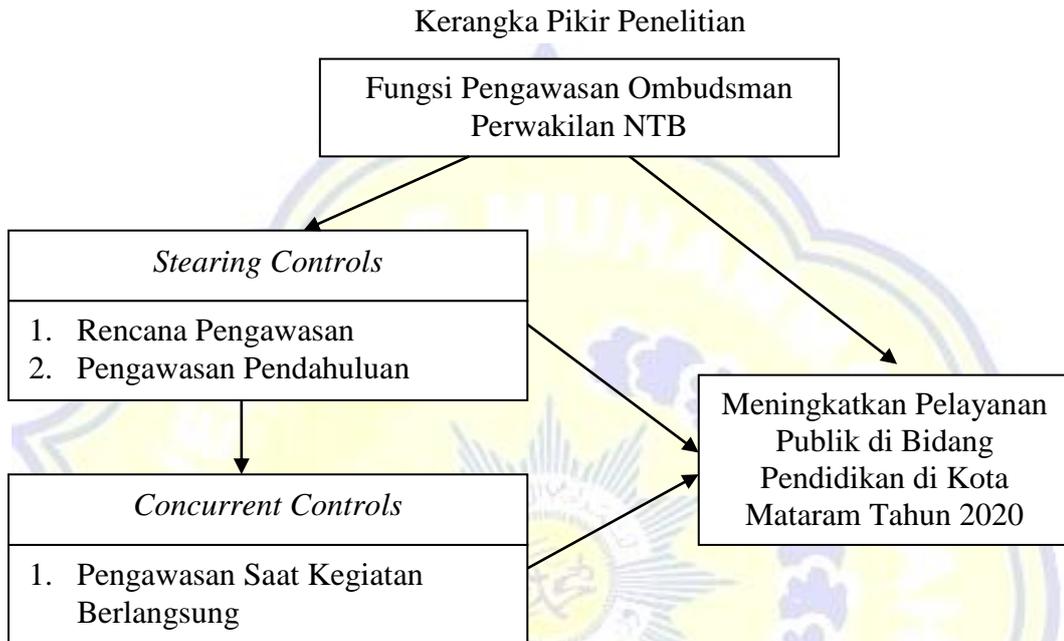
Bangsa Indonesia harus menjadikan hukum sebagai mekanisme bersama yang memungkinkan adanya partisipasi masyarakat dalam setiap prosesnya. Dalam hal ini, hukum tidak lagi semata-mata dipandang sebagai norma atau aturan belaka, melainkan lebih jauh dari itu sebagai mekanisme pragmatik untuk menyelesaikan konflik secara damai.

- e. Asas Proporsionalitas adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban Penyelenggara Negara. Dalam rangka perlindungan hukum, keberadaan asas-asas umum pemerintahan yang baik ini memiliki peranan penting sehubungan dengan adanya terugted van de wetgever atau langkah mundur pembuat undang-undang, yang

memberikan kewenangan kepada administrasi negara untuk membuat peraturan perundang-undangan.

2.6. Kerangka Berpikir

Gambar 2.1



Sumber: George R Terry (Dalam Abdul Halim Dkk, hal 44, Jakarta.2007)

2.7. Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Steering controls
 - a. Rencana pengawasan
 - b. Pengawasan pendahuluan
2. Concurrent Controls
 - a. Pengawasan saat kegiatan berlangsung

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan metode *Penelitian kualitatif* adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis . Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori ini juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Terdapat perbedaan mendasar antara peran landasan teori dalam penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif. Dalam penelitian kuantitatif, penelitian berangkat dari teori menuju data, dan berakhir pada penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan; sedangkan dalam penelitian kualitatif peneliti bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas, dan berakhir dengan suatu “teori”.

Penelitian kualitatif adalah penelitian dengan cara mengumpulkan data dari hasil *interview*, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dokumen resmi, ataupun data-data yang dapat dijadikan petunjuk lainnya untuk digunakan dalam mencari data dengan interpretasi yang tepat (Sugiono 2010,:17). Sedangkan pendekatan penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus berguna ketika seseorang perlu memahami suatu problem situasi tertentu dengan sangat mendalam. Dengan

pendekatan ini peneliti dapat mengidentifikasi orang yang kaya informasi karena suatu persoalan besar dapat dipelajari dari beberapa fenomena dalam bentuk pertanyaan (Petton, 1991, hlm. 24). Dalam studi kasus sebuah kasus bisa berupa orang, peristiwa, program, periode waktu, insiden kritis dan komunitas.

Menurut Yin (2002) Studi kasus juga berupaya menggambarkan unit penelitian dengan mendalam, detail dan secara holistik. Studi kasus sangat cocok digunakan dalam suatu penelitian yang mengandung pertanyaan *how* (bagaimana) atau *why* (mengapa). Selain itu Yin (2002) juga menjelaskan studi kasus sangat cocok digunakan dalam penelitian bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidikinya dan jika kasus yang diteliti termasuk dalam kasus yang *kontemporer* dan terjadi dalam kehidupannya (Yin, 2002, hlm. 1)

Kriyantono menyatakan bahwa “riset kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan mendalam-dalamnya melalui pengumpulan data mendalam-dalamnya.”. Penelitian kuantitatif menekankan pada kedalaman data yang didapatkan oleh peneliti. Semakin dalam dan detail data yang didapatkan, maka semakin baik kualitas dari penelitian kuantitatif ini. Berbeda dengan kualitatif, objek dalam penelitian kualitatif umumnya berjumlah terbatas. Dalam penelitian ini, peneliti ikut serta dalam peristiwa/kondisi yang sedang diteliti. Untuk itu hasil dari penelitian ini memerlukan kedalaman analisis dari peneliti. Selain itu, hasil penelitian ini bersifat subjektif sehingga tidak dapat digeneralisasikan. Secara umum, penelitian kualitatif dilakukan

dengan metode wawancara dan observasi. Melalui metode ini, peneliti akan menganalisis data yang didapatkan dari lapangan dengan detail. Peneliti tidak dapat meriset kondisi sosial yang diobservasi, karena seluruh realitas yang terjadi merupakan kesatuan yang terjadi secara alamiah. Hasil dari penelitian kualitatif juga dapat memunculkan teori atau konsep baru apabila hasil penelitiannya bertentangan dengan teori dan konsep yang sebelumnya dijadikan sebagai kajian dalam penelitian.

Penelitian kualitatif jauh lebih subjektif daripada penelitian kuantitatif dan menggunakan metode sangat berbeda dari mengumpulkan informasi, terutama individu, dalam menggunakan wawancara secara mendalam dan grup fokus. Sifat dari jenis penelitian ini adalah penelitian dan penjelajahan terbuka berakhir dilakukan dalam jumlah relatif kelompok kecil yang diwawancarai secara mendalam. Peserta diminta untuk menjawab pertanyaan umum, dan pewawancara atau moderator group periset menjelajah dengan tanggapan mereka untuk mengidentifikasi dan menentukan persepsi, pendapat, dan perasaan tentang gagasan atau topik yang dibahas dan untuk menentukan derajat kesepakatan yang ada dalam grup. Kualitas hasil temuan dari penelitian kualitatif secara langsung tergantung pada kemampuan, pengalaman dan kepekaan dari pewawancara atau moderator group.

Dengan menggunakan penelitian kualitatif inidiharapkan informasi dan data yang akan diperoleh dari penelitian akan lebih mendalam dan dapat mengulas penemuan-penemuan yang sifatnya masih remang-remang dan mengambang tingkat kebenarannya.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian proposal ini, penulis melakukan penelitian pada Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat Waktu pelaksanaan penelitian proposal dilaksanakan selama kurang lebih 1 bulan.

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data primer

Sumber data ini adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan, data primer merupakan data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan. Yaitu masalah yang ditemukan oleh peneliti dan data lain yang mungkin dibutuhkan oleh peneliti untuk memudahkan mencari data yang ada di lapangan

3.3.2 Data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua setelah sumber data primer. Data yang di hasilkan dari data ini adalah data sekunder. Seperti penelitian Data-data lain yang dibutuhkan sumber data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan, seperti dokumentasi, undang-undang, arsip dan data-data lain yang dibutuhkan peneliti untuk menambah data peneliti.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen dikutip dalam Moleong (2010) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa langkah awal dari analisis data adalah mengumpulkan data yang ada, menyusun secara sistematis, kemudian mempresentasikan hasil penelitiannya kepada orang lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman. Ada 3 jenis teknik analisis data yaitu :

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci. Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyerderhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis (Moleong, 2010).

2. Penyajian data

Penyajian data melibatkan langkah-langkah mengorganisasikan data, yakni menjalin (kelompok) data yang satu dengan data yang lain

sehingga seluruh data yang dianalisis benar-benar dilibatkan dalam satu kesatuan (Pawinto, 2008).

3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Verifikasi data dalam penelitian kualitatif juga dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data.

