

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

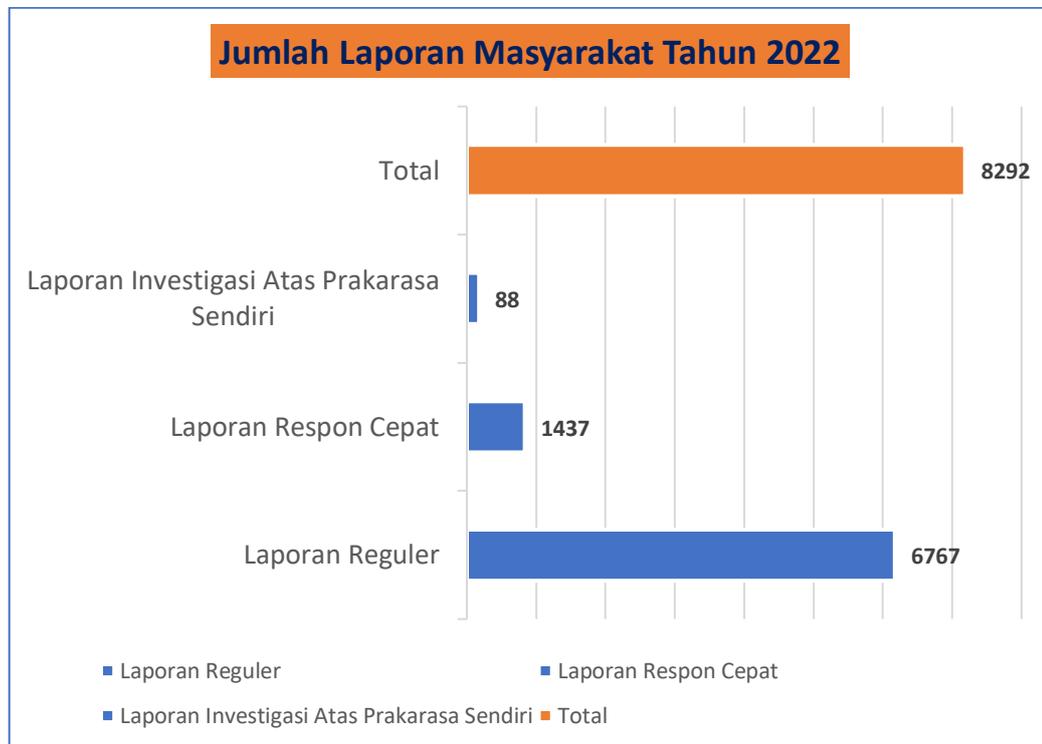
Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai “Pelayan Masyarakat” (*public service*). Dalam pemberian pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik, belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksana pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik. (Nurdin, 2019)

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Bisri & Asmoro, 2019)

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih adanya pengaduan/keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga belum menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih adanya dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. (ombudsman.go.id).

Permasalahan tersebut bisa tergambar dari banyaknya laporan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman RI sepanjang tahun 2022.

Bagan 1.1 Jumlah Laporan Masyarakat Tahun 2022



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2022

Berdasarkan data diatas menunjukkan jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI pada tahun 2022 sebanyak 8292 laporan. Laporan tersebut terdiri atas laporan reguler, laporan Respons Cepat, dan laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri.

Kemudian dari banyaknya instansi yang dilaporkan, berikut merupakan data urutan 5 instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat:

Bagan 1.2 Instansi-Intansi yang Paling Banyak di Laporkan Tahun 2022



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2022

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2022

Data diatas merupakan 5 instansi yang paling banyak dilaporkan sepanjang tahun 2022. Pemerintah daerah menjadi instansi tertinggi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat yaitu sebanyak 4.008 laporan, diikuti oleh Badan Pertahanan Nasional dengan 878 laporan, Kepolisian 683 laporan, BUMN/BUMD 628 laporan dan Kementerian Lembaga 517 Laporan.

Sedangkan substansi laporan terbanyak adalah bidang agraria 1.301 laporan, kepegawaian 827 laporan, aministrasi kependudukan 776 laporan, dan pendidikan 764 laporan. Bentuk dugaan maladministrasi yang ditangani Ombudsman RI terbanyak adalah penundaan berlarut 1456 laporan, tidak memberikan pelayanan 1242 laporan, penyimpangan prosedur 780 laporan, dan lain-lain 4814 laporan. (Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2022).

Sudah sepatutnya sebuah lembaga baik swasta, perseorangan, ataupun pemerintah memberikan sebuah pelayanan publik yang baik untuk masyarakat. Hal itu dikarenakan untuk memajukan mutu pelayanan dan memberikan kepuasan, keadilan dan kesejahteraan masyarakat.

Dari gambaran tentang kondisi pelayanan publik di Indonesia saat ini, maka sangat diperlukan suatu lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga mendorong peningkatan pengawasan terhadap pelayanan publik dan tercegahnya mal-administrasi. Dalam hal ini, ada suatu lembaga yang berwenang mengawasi penyelenggara pelayanan publik yaitu Ombudsman Republik Indonesia. Berdirinya Komisi Ombudsman Nasional melalui penetapan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, dilandasi oleh tiga pemikiran dasar, yaitu peran serta masyarakat melakukan pengawasan, peran serta masyarakat untuk meminimalisir penyalahgunaan wewenang, dan menciptakan keadilan dan kesejahteraan.

Berdirinya Komisi Ombudsman Nasional yang sekarang menjadi Ombudsman Republik Indonesia merupakan salah satu upaya dari pemerintah pada saat itu dimana Sunarti Hartono melakukan studi banding tentang lembaga dan pranata Ombudsman ke berbagai negara Eropa pada tahun 1999. Dari hasil studinya dia mengungkapkan bahwa negara-negara demokrasi menganggap perlu untuk membentuk sebuah Lembaga negara dalam rangka memfasilitasi masyarakat menyalurkan keluhannya terkait pelayanan publik. (Ombudsman.go.id)

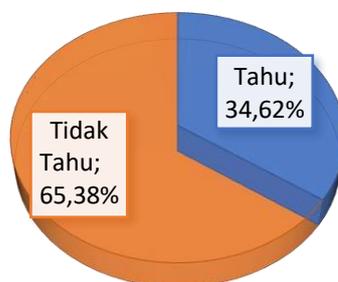
Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik 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 belanja negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia). Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Selain itu Ombudsman akan melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, kemudian menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangannya. Ombudsman Republik Indonesia berkedudukan di Ibu Kota Negara, namun Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman

di Provinsi maupun di Kabupaten/Kota demi menjalankan tugasnya secara optimal. Kantor perwakilan Ombudsman Republik Indonesia tersebar pada 34 Provinsi di seluruh Indonesia. (ombudsman.go.id)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Utama III Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 02 September 2022, peran Ombudsman dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik terutama dalam mencegah mal-administrasi tentunya sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat. Namun, hal yang menjadi permasalahan adalah Ombudsman masih belum tergolong populer dikalangan masyarakat. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa ada lembaga negara yang dapat menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait maladministrasi yang terjadi dalam penyelenggara pelayanan publik.

Berikut merupakan grafik tentang pengetahuan responden tentang arti kata Ombudsman.

Bagan 1.3 Pengetahuan Responden tentang Arti Kata Ombudsman



Sumber: Website resmi [Ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id)

Hasil survei Ombudsman Republik Indonesia (ORI) mengenai Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) 2019 menunjukkan bahwa sebanyak 65,38 persen responden tidak mengetahui arti kata ombudsman.

Mengenai sejauh mana responden mengetahui kata ombudsman, ternyata bahwa apakah publik tahu perihal kata ombudsman, itu sebagian besar, 65 persen menjawab tidak tahu. Masih ada masyarakat mengira Ombudsman adalah nama orang, perusahaan swasta, atau lembaga swadaya masyarakat.

Dari survei tersebut, hanya 34,62 persen responden yang mengetahui apa itu Ombudsman, sementara sisanya tidak mengetahui meski lembaga tersebut telah berdiri sejak tahun 2000 atau kurang lebih 22 tahun.

Sementara itu per 07 November 2022, data dari beberapa media sosial resmi milik Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan jumlah pengikutnya sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pengikut Pada Beberapa Sosial Media Ombudsman RI

No	Jenis Platform	Jumlah Pengikut
1	Twiter	197.000
2	Instagram	91.000
3	Facebook	32.000
4	Youtube	8680
5	Tik-Tok	975

Sumber: Akun Media Sosial Resmi Ombudsman RI

Berdasarkan data di atas dapat dilihat per 07 November 2022, jumlah pengikut dari beberapa akun sosial media resmi milik Ombudsman Republik Indonesia, yaitu Twiter dengan 197.000 pengikut, Instagram 91.000 pengikut, Facebook 32.000 pengikut, Youtube 8680 subscriber Tik-Tok 975 pengikut.

Dalam rencana strategis Ombudsman yang menjadi salah satu dari 5 (lima) kelemahan (*weakness*) dalam analisis SWOT dari Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana yang tertuang dalam rencana strategis Ombudsman Republik Indonesia tahun 2020-2024 poin E yaitu : Belum optimalnya kehadiran Ombudsman RI melayani masyarakat dikarenakan masih banyak masyarakat belum memahami sepenuhnya Ombudsman RI. Kepemahaman masyarakat terhadap Ombudsman RI diinformasikan Komisi II DPR RI dalam beberapa rapat dengar pendapat, antara lain pada tanggal 2 Desember 2019 bahwa "Komisi II DPR RI mendorong Ombudsman RI untuk meningkatkan sosialisasi terkait tugas dan fungsi Ombudsman RI melalui pemanfaatan teknologi informasi, termasuk pembentukan media center, agar eksternal Ombudsman RI dapat lebih dirasakan

oleh masyarakat dan kebutuhan dasar masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipenuhi secara lebih optimal."

Ketika dihadapkan pada fenomena seperti ini, menjadi tantangan sendiri bagi Ombudsman Republik Indonesia bahwa masyarakat masih minim pengetahuan untuk memahami peran sertanya dalam pengawasan pemerintahan. Karena partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sangatlah dibutuhkan. Bila kita melihat Pasal 35 ayat (3) huruf a Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Jadi bisa dikatakan selain Ombudsman dan DPR sebagai pengawas eksternal pelayanan publik, masyarakat adalah salah satu unsur yang amat sangat penting dalam pengawasan pelayanan publik dari sisi eksternal. Karena masyarakatlah yang merasakan langsung bagaimana sebuah pelayanan berjalan dengan baik sesuai regulasi atau malah kurang baik dan tidak sesuai regulasi.

Ombudsman sebagai pengawas eksternal pelayanan publik juga memiliki tugas berat untuk membuat masyarakat berani menyampaikan pengaduan atau laporannya kepada Ombudsman atau atasan penyelenggara layanan. Saat ini masyarakat yang terkena imbas buruknya pelayanan publik masih enggan menyampaikan keluhannya ke Ombudsman. Dengan pesatnya kemajuan media sosial, masyarakat di era ini sudah mulai menyampaikan keluhannya di media sosial, namun penyelenggara pelayanan publik akan sulit menindaklanjuti laporan/pengaduan di media sosial karena hal tersebut hanya dengan bentuk keluhan pribadi, tidak disampaikan ke instansi resmi yang mengawasi pelayanan publik seperti Ombudsman. (ombudsman.go.id)

Melihat fenomena diatas, salah satu upaya yang harus dilakukan oleh Ombudsman RI adalah dengan melakukan sosialisasi secara massif kepada masyarakat luas untuk memperkenalkan Ombudsman dan perannya dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman sendiri memang sudah melakukan beberapa strategi dalam sosialisasi peran Ombudsman kepada

masyarakat, diantaranya yaitu dengan memproduksi majalah “Suara Ombudsman” yang berisikan tentang kiprah dan jejak Ombudsman, tapak tilas perjalanan Ombudsman, catatan maladministrasi, dan lain-lain (Widagdo, 2013:4).

Selain itu strategi Ombudsman dalam mensosialisasikan perannya kepada masyarakat juga dilakukan melalui beberapa media sosial seperti Instagram, FaceBook, Tik-Tok, Banner dan stiker. Namun tetap saja masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya Ombudsman dan perannya disebabkan karena kurangnya informasi mengenai keberadaan Ombudsman dan perannya sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sehubungan dengan permasalahan sosialisasi peran Ombudsman Republik Indonesia, ada banyak langkah-langkah atau program yang seharusnya bisa dilakukan untuk mencapai target atau tujuan yang diinginkan agar kegiatan sosialisasi dapat berjalan dengan baik sehingga masyarakat dapat memahami dan mengetahui lembaga Ombudsman beserta perannya dan masyarakat bisa turut ikut berpartisipasi sebagai pengawas eksternal dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka terdapat ketertarikan dalam melakukan suatu penelitian yang akan melihat bagaimana strategi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam mensosialisasikan peran ORI kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka dalam penelitian ini mengangkat judul **“Strategi Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mensosialisasikan Peran Kepada Masyarakat.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian di latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

- a. Masih banyaknya terjadi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mana terdapat 8.292 laporan masyarakat pada tahun 2022.
- b. Belum optimalnya kehadiran Ombudsman dalam melayani masyarakat.
- c. Masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap peran Ombudsman Republik Indonesia.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang diuraikan diatas maka permasalahan yang diteliti harus dibatasi. Pada penelitian ini akan memfokuskan mengenai strategi Ombudsman Republik Indonesia dalam mensosialisasikan peran kepada masyarakat.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi Ombudsman RI dalam mensosialisasikan peran Ombudsman kepada masyarakat?
2. Apakah strategi yang dilakukan oleh Ombudsman RI dalam mensosialisasikan peran Ombudsman kepada masyarakat sudah optimal?
3. Apa sajakah faktor-faktor pendukung dan penghambat Ombudsman RI dalam menjalankan strategi sosialisasi peran Ombudsman kepada masyarakat?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh Ombudsman RI dalam mensosialisasikan peran Ombudsman kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat Ombudsman Republik Indonesia dalam mensosialisasikan peran kepada masyarakat.

1.6 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1. Dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada Program Studi Administrasi Publik terkait penelitian mengenai strategi Ombudsman Republik Indonesia dalam mensosialisasikan peran kepada masyarakat.
2. Dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan variable penelitian.

b. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan dapat mendatangkan manfaat dalam memberikan masukan kepada Ombudsman Republik Indonesia dalam hal membuat strategi yang baik kepada masyarakat agar lembaga Ombudsman Republik Indonesia semakin banyak diketahui oleh masyarakat Indonesia agar dapat meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik.