

**PROSIDING**

**SIMPOSIUM NASIONAL VI  
ASOSIASI ILMUWAN ADMINISTRASI NEGARA  
(AsIAN) TAHUN 2016  
4-6 JULI 2016**

**PERAN ADMINISTRASI NEGARA/ PUBLIK  
DALAM PENINGKATAN DAYA SAING BANGSA  
UNTUK MENGHADAPI MEA**



**ASEAN  
Economic  
Community**



**Principal Organizer**

**Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara (AsIAN)**

**Host**

**Universitas Diponegoro Semarang**

**Join Organizer**

**Universitas Tidar Magelang**

**Universitas 17 Agustus 1945 Semarang**

**Universitas Sultan Fatah Demak**



**Kerjasama Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara (AsIAN) Universitas Diponegoro Semarang,  
Universitas Tidar Magelang, Universitas Tujuh Belas Agustus Semarang, dan  
Universitas Sultan Fatah Demak**

## DAFTAR ISI

### BAGIAN 1

#### KEBIJAKAN PUBLIK UNTUK DAYA SAING BANGSA

MENINJAU KEMBALI REGULASI DAN BIROKRATISASI PERIZINAN PENANAMAN MODAL DI INDONESIA DI ERA MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (MEA) Tri Ratnawati.....	1
PENERAPAN MANAJEMEN KOLABORATIF DALAM PENGELOLAAN EKOWISATA DI INDONESIA Badrudin Kurniawan.....	15
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (MEA) DI KOTA PEKANBARU Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos, M.Si.....	31
INOVASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK PENINGKATAN DAYA SAING BANGSA DI ERA MASYARAKAT EKONOMI ASEAN Slamet Rosyadi.....	45
INOVASI PELAYANAN E-HEALTH UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN UNTUK MEWUJUDKAN SMART CITY Meirinawati dan Indah Prabawati.....	51
PEMERINTAHAN DAERAH MENUJU E-GOVERNMENT DAN TANTANGANNYA DALAM MENGHADAPI MASYARAKAT EKONOMI ASEAN Oleh Hendrarto.....	61
PERLAWANAN BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDes) DI KABUPATEN BANYUWANGI DALAM MENYONGSONG MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (MEA) Mahbub Junaidi, S.Sos, M.Si.....	81
INOVASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK PENINGKATAN DAYA SAING BANGSA DI ERA MASYARAKAT EKONOMI ASEAN Slamet Rosyadi.....	91
KONTRIBUSI <i>ACADEMIC, BUSINESS, GOVERNMENT, COMMUNITY</i> (ABGC) DALAM MANAJEMEN SAMPAH DI TPA PIYUNGAN Ambar Teguh Sulistiyani.....	97
MERETAS ASA DALAM KEBIJAKAN SOSIAL BAGI LANJUT USIA TERLANTAR UNTUK MENGHADAPI ERA MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (STUDI KASUS DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA) Kurnia Nur Fitriana, M.PA, Marita Ahdiyana, M.Si & Yanuardi, M.Si.....	115

## **BAGIAN 2**

### **PERAN PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING BANGSA**

KEBIJAKAN DAYA SAING BANGSA : PERLAWANAN KETIDAKSETARAAN GENDER DALAM RANTAI DAGANG UNDANG LINTAS NEGARA DI KALIMANTAN UTARA Indra Kertati, M.Si.....	135
DILEMA KEBIJAKAN PANGAN DI INDONESIA; ANTARA KEPENTINGAN PUBLIK DAN BISNIS Dr. Bambang Istanto, M.Si.....	157
PERAN PEMERINTAH DAERAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA GUNA MENGHADAPI MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (MEA) Edoardus E. Maturbongs, Godefridus Samderubun.....	185
MERINTIS HARAPAN PADA SEKTOR AGRIBISNIS DI KABUPATEN FAKFAK, PROVINSI PAPUA BARAT Pandhu Yuanjaya.....	199
KESIAPAN PEMERINTAH DAERAH DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM EKSPOR IMPOR BARANG MENGHADAPI ASEAN FREE TRADE AREA (AFTA) (STUDI PELINDO KRUENG GEUKUEH) Nurhafni.....	215
KEBIJAKAN REVITALISASI PASAR TRADISIONAL PERCONTOHAN PANORAMA UNTUK PENGUATAN DAYA SAING DAERAH DI KOTA BENGKULU Sri Indarti, S.Sos, M.Si dan Emma Elyani, SH, MH.....	227
<b>BAGIAN 3</b>	
<b>PENINGKATAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK</b>	
HUBUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN DAN PEMERINTAH DESA (KASUS DI KABUPATEN KONAWE UTARA PROVINSI SULAWESI TENGGARA) Prof. Dr. Hanif Nurcholis, M.Si.....	237
STRATEGI PENINGKATAN PROFESIONALISME BIROKRASI MELALUI INTENSIFIKASI BATAS USIA PENSIUN APARATUR SIPIL NEGARA Argo Pambudi.....	251

IDENTIFIKASI LEGAL DRAFTING DALAM FORMULASI KEBIJAKAN OTONOMI DAERAH BIDANG PENDIDIKAN DI KABUPATEN 50 KOTA PROVINSI SUMATERA BARAT Dr. Afriva Khaidir, SH., M.Hum., MAPA.....	265
MEKANISME REKRUTMEN CALON KEPALA DAERAH OLEH PARTAI AMANAT NASIONAL PADA PEMILIHAN GUBERNUR TAHUN 2015 DI SUMATERA BARAT (ANALISIS TERHADAP URGENSI MEKANISME REKRUTMEN POLITIK DALAM MELAHIRKAN KEPALA DAERAH YANG BERDAYA SAING ) Adil Mubarak, S.IP, M.Si.....	287
PENGEMBANGAN PARIWISATA KOTA SEMARANG MENYONGSONG MASYARAKAT EKONOMI ASEAN MELALUI PENINGKATAN PARTISIPASI MASYARAKAT Tri Yuniningsih.....	307
LEMBAGA SWADAYA MASYARAKAT (LSM) SEBAGAI KONTROL PUBLIK DI KABUPATEN PROBOLINGGO Siti Marwiyah.....	323
MODEL KERJASAMA <i>TRIPLE TRACKS (PRO JOB, PRO POOR, PRO GROWTH)</i> SEBAGAI UPAYA PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA HUTAN. Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP .....	333
DANA DESA: KESIAPAN APARATUR DESA DAN POTENSI PENYELEWENGANNYA Galih W. Pradana, M.Si.....	347
<i>POLICY CHANGE</i> UNTUK MENENTUKAN MENU APLIKASI PADA E-SERVICE Galih Wibowo.....	359
ANALISIS KINERJA ORGANISASI DI DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA, DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN SEMARANG (STUDI KASUS PADA BIDANG SOSIAL PELAYANAN BANTUAN DAN JAMINAN SOSIAL TERHADAP PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL ) Theodora Ratih Rachmawati, Dyah Hariani.....	371
ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN SOCIAL SERVICES, MANPOWER AND TRANSMIGRATION IN SEMARANG DISTRICT ( A CASE STUDY OF SOCIAL AFFAIRS AND SOCIAL SECURITY ASSISTANCE SERVICES AGAINST SOCIAL WELFARE PROBLEMS) Theodora Ratih Rachmawati, Dyah Hariani.....	387

## A. Pendahuluan

Konstitusi mengamanatkan agar penyelenggaraan kesejahteraan umum dilakukan dengan sebaik-baiknya. Menindaklanjuti hal tersebut, maka pelayanan publik merupakan kewajiban yang diberikan Pemerintah selaku penyelenggara negara dan merupakan hak yang harus diterima warga negara. Dalam upaya memenuhi tuntutan UUD 1945 maka, dibentuklah Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (selanjutnya disebut undang-undang pelayanan publik). Undang-undang ini mengatur mengenai pelayanan publik yang wajib diselenggarakan. Dan dalam rangka mewujudkan demokrasi yang diakui sebagai bentuk pemerintahan negara ini dimana, masyarakat berhak memantau dan mengawasi dalam rangka peningkatan partisipasi terhadap penyelenggaraan negara maka, undang-undang ini juga menyatakan bahwa pengelolaan keluhan menjadi hal yang wajib sebagai bentuk pengawasan eksternal.

Berdasarkan regulasi di atas maka pengelolaan keluhan menjadi isu yang wajib diperhatikan sehingga Ombudsman Republik Indonesia membentuk perwakilannya diberbagai daerah dengan merujuk kepada Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang pembentukan, susunan, dan tata kerja perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah. Sembilan daerah telah membentuk perwakilan termasuk Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang resmi didirikan dan beroperasi pada oktober 2012. Sebelumnya ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dijadikan satu wilayah kerjanya dengan Daerah Istimewa Yogyakarta hingga pada akhirnya dijadikan terpisah seperti saat ini.

Dari Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Jan-Des 2014 diketahui bahwa minat masyarakat sudah mulai meningkat dalam menyampaikan keluhan terkait maladministrasi. Instansi atau lembaga yang paling banyak mendapatkan pengaduan adalah Pemerintah Daerah (43/ 31,4 %), Kantor Pertanahan (11/ 8,0%), BUMN/BUMD (11/ 8,0%), Kepolisian Resort (9/ 6,6 %) dan berbagai instansi lainnya. Substansi yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat pada Jan-Des 2014 Substansi yang banyak dikeluhkan masyarakat pada ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah adalah penundaan berlarut (31 / 22,6 %), penyalahgunaan wewenang (23/ 16,8 %), tidak memberikan pelayanan (20/ 14,6 %) dan berbagai hal lain yang dapat dilihat pada tabel 1.2 diatas. Penyelesaian kasus keluhan yang diajukan ke ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah berupa rekomendasi yang wajib dilaksanakan oleh terlapor dan atasan terlapor. Selama 2014 dari 137 kasus yang diajukan ke ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah hanya 54 kasus yang dinyatakan selesai. Sebanyak 83 kasus tidak dinyatakan selesai namun, dinyatakan ditutup melalui tindakan lain oleh Ombudsman Jawa Tengah yaitu melakukan klarifikasi (44 kasus), pernyataan bukan wewenang (3 kasus), dan melakukan pelimpahan kepada pihak yang lebih berwenang (17 kasus). Sementara itu ada kasus yang masih belum selesai karena sedang melakukan pemeriksaan lanjutan (8 kasus), melakukan pemberitahuan (6 kasus), dan sedang melakukan pelengkapan data (5 kasus). Sementara itu, rekomendasi yang ditunggu-tunggu sebagai bentuk tindakan *final* dalam menyelesaikan perkara administrasi dalam kurun waktu 2013-2014 belum dilakukan kembali. Rekomendasi pernah dilakukan sekali pada saat Ombudsman Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta bergabung.

Lembaga ini tidak berhak menjatuhkan sanksi hukum dan diselesaikan secara damai dengan prinsip *self correction*. Prinsip inilah yang kemudian dianggap beberapa pihak masih belum efektif dan tidak tegas. Tindakan yang dilakukan ORI berpotensi tidak akan efektif karena tidak berhak menjatuhkan sanksi hukum. Jika ditelusuri lebih jauh lagi maka tidak menutup kemungkinan jika instansi yang ditegur ORI secara umum dan ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah tidak akan mendengarkan dan mematuhi. Adanya penanganan kasus yang belum selesai dan tidak adanya rekomendasi lagi yang dikeluarkan selama ini menjadi pertanyaan apakah lembaga ini memang perlu dibentuk atau apakah ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah ini memang efektif keberadaannya. Sejauh ini lembaga ini hanya bertindak sebagai mediator yang mendamaikan kasus-kasus yang terlapor tidak ada sanksi tegas ataupun tindakan nyata secara hukum.

## B. Tinjauan Pustaka

### Efektivitas Organisasi

Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana tujuan yang telah ditetapkan dapat berhasil dicapai dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. John M. Pfiffner & S. Owen Lane (Sutarto, 2006:24) berpendapat bahwa organisasi adalah proses menggabungkan pekerjaan yang orang-orang atau kelompok-kelompok harus melakukan dengan kekuasaan yang diperlukan untuk pelaksanaannya, sehingga kewajiban-kewajiban yang dilaksanakan demikian itu memberikan saluran-saluran terbaik bagi penyelenggara usaha yang efisien, teratur, positif, dan terkoordinasikan.

Menurut pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa organisasi merupakan wadah untuk bekerjasama dimana didalamnya terdapat sekelompok orang yang bekerja sesuai dengan tugas dan wewenangnya untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada penelitian ini organisasi yang dimaksud adalah organisasi publik. Organisasi publik sering dilihat sebagai bentuk organisasi instansi pemerintah yang juga dikenal sebagai birokrasi pemerintah. Istilah birokrasi ini diberikan kepada instansi pemerintah karena pada awalnya tipe organisasi yang ideal merupakan bentuk yang sebagian besar diterima dan diterapkan oleh instansi pemerintah. Georgopoulos dan Tannenbaum memiliki pemahaman sendiri mengenai efektivitas.

“Efektivitas organisasi adalah tingkat sejauhmana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial, dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan, dan dengan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya” (Georgopoulos dan Tannenbaum dalam Steers, 1985:60).

Gibson (Tangkilisan, 2005:141) mengatakan bahwa efektivitas dapat diukur dengan:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai;
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan;
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap;

4. Perencanaan yang matang;
5. Penyusunan program yang tepat;
6. Tersedianya sarana dan prasarana;
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Efektivitas organisasi menurut Steers (1985:159) adalah batas kemampuan organisasi dalam mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan dan operasionalnya. Satu hal penting dalam setiap penelitian efektivitas organisasi adalah tindakan memperinci sifat hubungan antara beberapa rangkaian variabel pokok yang secara bersama-sama mempengaruhi hasil yang diinginkan. Menurut Steers (1985:9) ada 4 (empat) faktor yang mempengaruhi terhadap efektivitas organisasi, yaitu :

Faktor-faktor Penyumbang Efektivitas Organisasi

<b>Karakteristik Organisasi</b>	<b>Karakteristik Lingkungan</b>	<b>Karakteristik Pekerja</b>	<b>Kebijakan &amp; praktek Manajemen</b>
Struktur  Desentralisasi Speliasisasi Formalisasi Rentang kendali Besarnya organisasi Besarnya unit kerja	Ekstern  Kekomplekan Kestabilan Ketidaktentuan	Ketertarikan pada organisasi Ketertarikan kemampuan kerja Keikatan (komitmen)	Penyusunan tujuan strategis Pencarian dan pemanfaatan sumber daya Menciptakan lingkungan prestasi
Teknologi  Operasi Bahan Pengetahuan	Intern  Orientasi pada karya Pekerja sentries Orientasi pada imbalan-hukuman Keamanan versus resiko Keterbukaan versus pertanahan	Prestasi kerja  Motivasi, tujuan dan kebutuhan kemampuan kejelasan peran	Proses-proses  Komunikasi Kepemimpinan dan pengambilan keputusan Inovasi dan adaptasi organisasi

Sumber : Steers (1985:8)

Dengan demikian efektivitas organisasi adalah tingkat keberhasilan organisasi dalam mempergunakan dan memanfaatkan berbagai alat, cara dan sumber daya yang ada dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

## Maladministrasi

Maladministrasi adalah suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi yang menjauhkan dari tujuan pencapaian administrasi (Widodo dalam Masthuri, 2005:43). Secara lebih umum Masthuri (2005:45) mengatakan bahwa maladministrasi diartikan sebagai penyimpangan, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban hukum dan kepatutan masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dengan Demikian kita dapat menyimpulkan bahwa parameter yang dijadikan sebagai ukuran maladministrasi adalah peraturan hukum dan kepatuhan masyarakat serta asas umum pemerintahan yang baik.

Bentuk-bentuk Maladministrasi Peneliti temukan dalam buku *Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia* (Sunaryati, dkk 2003:18-22) terdiri dari dua puluh kategori. Dalam hal ini dapat diklasifikasikan menjadi enam kelompok berdasarkan kedekatan karakteristik. Kelompok pertama adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketepatan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum terdiri dari ;

- 1) Penundaan berlarut.
- 2) Tidak menangani.
- 3) Melalaikan kewajiban.

Kelompok kedua adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari;

- 1) Persekongkolan.
- 2) Kolusi dan Nepotisme.
- 3) Bertindak tidak adil.
- 4) Nyata-nyata berpihak.

Kelompok ketiga adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan. Kelompok ini terdiri dari;

- 1) Pemalsuan.
- 2) Pelanggaran Undang-undang.
- 3) Perbuatan Melawan hukum.

Kelompok keempat adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan atau kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan di luar kompetensi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugas, intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum, dan tindakan yang menyimpangi prosedur tetap.

- 1) Di luar kompetensi.
- 2) Tidak kompeten.
- 3) Intervensi.
- 4) Penyimpangan prosedur.

Kelompok kelima adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari ;

- 1) Bertindak sewenang-wenang.
- 2) Penyalahgunaan wewenang.
- 3) Bertindak tidak layak/ tidak patut.

Kelompok keenam adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan tindakan korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari;

- 1) Permintaan imbalan uang/ korupsi.
- 2) Penguasaan tanpa hak.
- 3) Penggelapan barang bukti.

### **Ombudsman**

Kata "Ombudsman" berarti wakil/perwakilan kelompok. Nama ini kemudian disematkan dan ditabalkan kepada institusi pelayanan publik (Suara ORI:10). Meskipun sejarah awal Ombudsman berasal dari jaman kekhalifahan Umar Bin Khatib namun, dalam berbagai referensi lebih populer dijelaskan bahwa ide pembentukan Ombudsman pertama kali datang dari Raja Swedia Charles XII (1697-1718). Swedia adalah negara monarki yang menganut sistem pemerintahan demokratik parlementer. Awalnya lembaga yang diberi nama Kings Highest Ombudsman ini terbentuk sebagai pengganti raja yang saat itu sedang berada di pengasingan karena kalah perang dengan Rusia. Lembaga ini berfungsi melaukan pengawasan dalam meminimalisir kekacauan yang terjadi.

Singkat cerita, pada tahun 1809 Swedia resmi mencantumkan *Parliamentary Ombudsman* di dalam konstitusinya sebagai tempat dimana publik mendapatkan ruang publik untuk menhadapi pelayanan yang buruk. (Masthuri, 2005:57). Popularitas *Parliamentary Ombudsman* Swedia ini semakin berkembang di tahun 1809, maka komisi-komisi serupa Ombudsman Swedia marak didirikan di pelbagai negara terutama di negara-negara Eropa dalam tahun 1809. Kebutuhan akan lembaga pengawas yang independen dan mandiri terus berlanjut di berbagai negara terutama pasca peran dunia ke-II (1960), sehingga penggunaan kata „Ombudsman“ sebagai sebuah lembaga pengawas akhirnya berlaku diluar negara-negara Eropa pada tahun 1962.

Di Indonesia sendiri, pembentukan Ombudsman dilatarbelakangi oleh suasana transisi menuju demokrasi saat itulah Presiden Indonesia ke-tiga K.H Abdurrahman Wahid beserta tokoh lain seperti Marzuki Darusman dan Antonius Sujata(para ahli hukum) memutuskan untuk membentuk Ombudsman sebagai lembaga yang diberi wewenang mengawasi kinerja badan pemerintahan (termasuk dirinya sendiri) dan pelayanan umum lembaga peradilan. Melalui Kepres No. 44 Tahun 2000 mengenai pembentukan Komisi Ombudsman Nasional maka lembaga ini resmi dibentuk dan telah masuk ke dalam Konstitusi Republik Indonesia. Hal ini dilakukan untuk menjawab tuntutan masyarakat akan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, bersih dan bebas KKN. Awalnya lembaga ini bernama Komisi Ombudsman Nasional.

Seiring berjalan waktu dengan diperkuatnya kedudukan Ombudsman melalui Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang 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. Ombudsman kemudian dapat mendirikan kantor perwakilannya di daerah propinsi.

Setahun berikutnya, dengan pengesahan Undang-undang RI No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia dipertegas lagi kedudukannya sesuai yang tertera pada pasal 35 yang intinya mengatakan bahwa selain DPR/DPRD maka Ombudsman merupakan lembaga pengawasan eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **C. Hasil Penelitian**

Keseriusan Pemerintah dalam memperbaiki pelayanan publik dapat dilihat belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari penguatan landasan hukum dari lembaga ini sangat lama, awalnya terbentuk hanya berdasarkan sebuah Keputusan Presiden yakni Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 dan kekuatan rekomendasi saat itu masih lemah dan tidak bersifat mengikat. Mungkin, pada awal pembentukan sebuah lembaga pada kondisi yang darurat ini wajar terjadi akan tetapi, kondisi seperti ini berlangsung selama 8 (delapan) tahun hingga tahun 2008. Dapat dilihat dari rentang waktu yang selama itu, Ombudsman merupakan lembaga yang istilahnya tidak berarti apa-apa bagi perbaikan kinerja Instansi Pemerintah. Ini menunjukkan bahwa fokus Pemerintah dalam perbaikan pelayanan publik dan pentingnya pengawasan masih belum menjadi prioritas utama.

Penguatan kedudukan lembaga ini baru di dapatkan pada tahun 2008 dengan ditetapkannya Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia maka, Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat ORI. Artinya, lembaga ini mendapatkan landasan hukum yang lebih kuat yaitu berupa undang-undang. Dalam kurun 7 (tujuh) tahun dikukuhkan melalui undang-undang tersebut ORI sudah melebarkan sayapnya hingga membentuk perwakilan di tingkat provinsi di hampir seluruh Indonesia termasuk di Jawa Tengah. Dengan adanya penguatan ini pula, ORI merupakan lembaga yang bukan lagi bersifat sementara sehingga, keberadaannya mulai diperhitungkan.

Menyikapi tentang lambannya perkembangan kelembagaan organisasi ini dari hasil temuan di lapangan disimpulkan bahwa, kedudukan ORI yang meski dilandasi undang-undang namun, dianggap belum cukup kuat untuk inemaksimalkan pengawasannya terhadap pengawasan publik.

### **Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Jawa Tengah**

Efektivitas ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah pada penelitian ini dilihat dari pencapaian tiga bidang kerja yang telah dibentuk untuk mewujudkan tujuan ORI sesuai yang tercantum dalam undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut undang-undang ORI). Untuk mencapai tujuan tersebut maka dibentuklah Peraturan Ombudsman Nomor 4 Tahun 2010 tentang

Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia yang menjadi acuan bidang kerja ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam bekerja. Ketiga bidang tersebut adalah sebagai berikut :

Efektivitas ORI perwakilan Provinsi Jawa Tengah (dilihat dari keberhasilan menjalankan tugas demi tercapainya tujuan organisasi	Hasil	Indikasi
<p>Bidang Penyelesaian Laporan</p> <p>Dilihat dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Penyusunan rencana kegiatan dalam pelaksanaan penerimaan dan penyelesaian laporan</li> <li>✓ Menerima dan menyelesaikan laporan</li> <li>✓ Menyusun dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan, evaluasi dan monitoring, serta saran pertimbangan</li> <li>✓ Koordinasi dengan sesama asisten dan Kepala Perwakilan</li> </ul>	Belum berhasil	<p>Menyelesaikan laporan yang masuk mengenai maladministrasi yang diadakan oleh masyarakat. Pada tahun 2014 40% kasus dapat diselesaikan, 60% masih dalam proses penyelesaian yang memiliki beberapa hambatan. Rekomendasi baru sekali dilakukan dan hingga saat ini belum ada rekomendasi yang ditetapkan kembali. Kebanyakan kasus berakhir dengan klarifikasi, investigasi dan mediasi. Dikatakan belum berhasil karena keberhasilannya masih terbatas dengan kasus yang kecil sementara, dalam kasus yang besar masih sulit untuk diselesaikan</p>
<p>Bidang Pencegahan</p> <p>Dilihat dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Melaksanakan pengawasan terhadap unit pelaksana pelayanan publik</li> <li>✓ Meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik</li> </ul>	Berhasil	<p>Giat melakukan sosialisasi mengenai ORI serta peningkatan kesadaran hukum masyarakat, Menyebarluaskan informasi hukum yang diterima dan diolah oleh Ombudsman kepada masyarakat maupun perseorangan dilakukan dengan talkshow di radio,</p>

<p>✓ Membangun jaringan kerja Ombudsman</p>		<p>tv, surat kabar, pendekatan dengan kesenian tradisional yang dan membangun jaringan kerja dengan cara bekerjasama dengan berbagai pihak. Hal ini terbukti meningkatkan jumlah pelapor dari waktu ke waktu.</p>
<p>Bidang Pengawasan</p> <p>Dilihat dari :</p> <p>✓ Mengkoordinir kegiatan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga memberikan pengawasan yang berkualitas kepada masyarakat</p> <p>✓ Penyusunan dan penyampaian laporan hasil pelaksanaan pengawasan, evaluasi dan monitoring, serta saran dan pertimbangan</p>	<p>Belum berhasil</p>	<p>Melakukan pendekatan persuasif ke berbagai Pemerintah kabupaten/Kota di Jawa Tengah agar pelayanan yang berkenaan langsung dengan masyarakat diperbaiki kualitasnya menjadi lebih baik tidak hanya fisik, namun juga proses, biaya dan sikap dalam memberikan layanan sesuai dengan undang-undang pelayanan publik. Belum berhasil karena masih banyak yang tidak mengindahkan himbauan ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah serta kunjungan yang dilakukan masih belum rutin dan belum merata ke semua kabupaten/kota di Jawa Tengah.</p>
<p>Kesimpulan dari Efektivitas ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah</p>	<p>Belum efektif</p>	<p>Dua bidang kerja belum berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan (Penyelesaian Laporan dan Pengawasan) serta satu bidang meski berhasil namun, masih memiliki sasaran program yang</p>

		terbatas.
--	--	-----------

Sumber : Hasil analisa Peneliti

Efektivitas ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menurut hasil penelitian adalah belum efektif. Indikasinya adalah 2 (dua) bidang kerja belum berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan (Penyelesaian Laporan dan Pengawasan) serta satu bidang meski berhasil namun, masih memiliki sasaran program yang terbatas.

Pada Bidang Penyelesaian Laporan baru sebatas dapat menyelesaikan perkara yang diadakan dengan tingkat penyelesaian yang ringan dan hanya berdampak pada individu pelapor namun, belum dapat mengubah moral dari Penyelenggara Pelayanan publik secara keseluruhan sehingga, pengaduan laporan serupa masih banyak diterima ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah (misalnya penundaan berlarut). Artinya, pada laporan yang ditangani ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah penyelesaian laporan tersebut sudah berhasil dan sampai pada tahap *close*. Namun, tidak memberikan efek jera pada kasus serupa lainnya dan masih terus terjadi pengulangan (pada kasus Sdri. YAS tentang penundaan berlarut tidak menjamin angka maladministrasi jenis ini akan berkurang oleh Kepolisian Daerah di Jawa Tengah). Tidak ada efek jera yang ditimbulkan karena proses rekomendasi, klarifikasi, mediasi dan lain sebagainya tidak memiliki sanksi hukum sehingga tidak menjamin Penyelenggara Pelayanan Publik akan mengubah sikapnya dalam melayani masyarakat lain terutama dalam hal serupa.

Dalam menangani kasus yang lebih rumit maka ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah belum berhasil menanganinya dengan baik sehingga, laporan tersebut bergulir dalam waktu yang lama dan belum mendapatkan solusi yang jelas. Hal ini terjadi karena sikap pihak terlapor yang kurang terbuka dalam memberikan data serta informasi yang dibutuhkan. Lembaga seperti Badan Kepegawaian Daerah (BKD) serta lembaga lainnya tidak mengindahkan dan menganggap serius kedudukan ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah serta, kurang menghormati kewenangan ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sesuai dengan Undang-undang ORI.

Pada Bidang Pencegahan memang kegiatan yang direncanakan sudah berhasil dilakukan akan tetapi, sasarannya masih terbatas hanya orang dewasa saja. Sosialisasi ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah belum sampai pada kalangan pelajar dan mahasiswa sebagai generasi muda bangsa yang akan menjadi agen perubahan kedepannya. Frekuensi pelaksanaan kegiatan sosialisasi atau jaringan kerja masih terbatas dilakukan dalam satu tahun anggaran.

Bidang Pengawasan pada ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah berfokus kepada pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik di Jawa Tengah. Tugasnya adalah memastikan agar penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan apa yang ditetapkan undang-undang. Akan tetapi hal ini belum berhasil sepenuhnya dikarenakan jumlah

kunjungan yang belum maksimal dan teratur serta juga belum meratanya daerah yang dikunjungi oleh ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

### Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

Keefektifan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

Faktor yang memengaruhi Efektivitas ORI Jateng	Jenis pengaruh	Hasil temuan lapangan
Teknologi yang dipakai, serta sarana dan prasarana pendukung	Positif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Struktur birokrasi yang sederhana mendukung pembuatan keputusan yang cepat</li> <li>- Meski dalam jumlah yang masih kurang namun, teknologi yang ada saat ini sudah sangat membantu pekerjaan khususnya dalam investigasi lapangan seperti kamera dan alat perekam suara yang canggih</li> <li>- Kantor yang ditempati saat ini bukanlah kantor tetap namun, tetap tidak mengurangi kenyamanan masyarakat dalam pengajuan laporan</li> </ul>
Perencanaan dan Program	Positif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perencanaan yang disusun, dievaluasi dan dilaporkan setiap triwulannya sudah sangat tepat dalam mencapai tujuan dari ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah</li> <li>- Kegiatan yang dilakukan disesuaikan dengan kondisi penanganan laporan. Tidak ada rencana kegiatan yang baku namun, itu diperlukan pada ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah agar setiap saat bisa menjalankan kegiatannya yang tentu saja dirapatkan terlebih dahulu dengan tim (bukan benar-benar mendadak)</li> </ul>
Pekerja atau Pegawai	Negatif	Jumlah yang aktif 1 (satu) Kepala Perwakilan, 3 (tiga) orang asisten Ombudsman dan 1 (satu) asisten dalam masa cuti melahirkan. Jumlah ini dinilai kurang sehingga menimbulkan beban kerja yang berat.
Ketersediaan dan alokasi dana	Negatif	Dana yang tersedia adalah minim sehingga membatasi ruang gerak ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah baik dalam Bidang

		Pencegahan, Bidang Penyelesaian Laporan serta, Bidang Pengawasan.
Proses Birokrasi	Negatif	Birokrasi daerah yang masih kaku dan dipengaruhi oleh Pemimpin Daerah terkadang menjadi penghambat dalam proses investigasi dan pengumpulan bukti berupa dokumen akibat adanya resistensi.

Sumber : Hasil analisa Peneliti

Kita sudah melihat bagaimana beberapa hal diatas telah mempengaruhi ORI perwakilan provinsi jawa tengah dalam melakukan tugasnya baik yang memiliki pengaruh yang baik ataupun hal yang masih menjadi penghalang. Teknologi yang dipakai serta sarana dan prasarana pendukung memiliki pengaruh positif, serta Perencanaan dan program juga memiliki hal yang sama karena kedua hal ini menjadi hal yang menyebabkan terlaksananya tugas masing-masing bidang dengan baik. Sementara itu, Pekerja atau Pegawai, Ketersediaan dan alokasi Dana serta Proses birokrasi memiliki pengaruh yang negatif yang menghambat pelaksanaan tugas masing-masing bidang kerja ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah secara kualitas maupun kuantitas.

#### D. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan uraian dari hasil dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah merupakan sebuah *katalisator* atau lembaga independen yang tidak berada dalam pengaruh Pemerintahan Daerah melainkan, adalah lembaga yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Keberadaannya adalah mengawasi dan memperbaiki jalannya pelayanan publik di Jawa Tengah. ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sudah beroperasi selama lebih kurang tiga tahun dan efektivitasnya dinyatakan adalah belum efektif dapat dilihat dari sisi ketercapaian tujuannya yaitu :

1. Bidang Penyelesaian Laporan; Bidang menyelesaikan laporan yang masuk pada tahun 2014 40% kasus dapat diselsaikan dan 60% masih bergulir hingga 2015 ini. Pemncapaiannya belum berhasil dan baru sebatas pada penyelesaian laporan atau kasus yang terbilang ringan. Sementara pada kasus atau laporan yang tergolong rumit penyelesaiannya memiliki berbagai hambatan dari lembaga terlapor sehingga tidak kunjung dapat diselesaikan. ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah juga masih kurang peka dalam melakukan investigasi aktif seperti terjun langsung dalam melihat maladministrasi yang terjadi tanpa menunggu laporan terlebih dahulu.
2. Bidang Pencegahan; berhasil dilakukan dengan cara sosialisasi melalui *talkshow* di radio, tv, surat kabar, melalui kesenian tradisional yang bekerjasama dengan berbagai pihak dari berbagai media tersebut diatas. Hasil dari sosialisasi ini adalah meningkatnya kesadaran dan kesigapan masyarakat dalam mengawasi maladministrasi di sekelilingnya. Hal ini ditandai dengan makin meningkatnya jumlah Pelapor dari waktu ke waktu.

3. Bidang Pengawasan ; Bidang ini belum berhasil pelaksanaan tugasnya dilihat dari pengawasan yang dilakukan melalui berbagai kegiatan diantaranya dengan melakukan pendekatan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota di Jawa Tengah pemberian pengarahan dalam melaksanakan pelayanan publik yang lebih prima kepada masyarakat sesuai undang-undang pelayanan publik. Hal ini disebabkan oleh kunjungan yang dilakukan belum optimal, belum rutin dan belum merata ke seluruh wilayah Jawa Tengah.

Dalam mencapai efektivitasnya yang masih belum cukup, ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dipengaruhi oleh beberapa hal atau faktor. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :

1. Teknologi yang dipakai, serta sarana dan prasarana pendukung. Struktur organisasi ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah adalah struktur organisasi yang bersifat sederhana dengan jumlah personil yang sedikit yang bekerja sebagai tim.
2. Perencanaan dan Program. Karena bekerja sebagai tim, maka segala perencanaan dan kegiatan adalah hasil kesepakatan semua asisten dan Kepala Perwakilan. Dengan tiga bidang kerja yang dimiliki yakni, Bidang Pencegahan, Bidang Penyelesaian Laporan dan Bidang Pengawasan segala tindakan yang dilakukan sangat mendukung dalam pencapaian tujuan.
3. Pekerja atau Pegawai. Saat ini terdapat 4 (empat) orang asisten Ombudsman dan satu Kepala Perwakilan di Jawa Tengah. Seorang asisten sedang dalam masa cuti melahirkan sehingga jumlah yang aktif adalah 4 (empat) orang. Jumlah ini sangat kurang untuk meng-cover seluruh wilayah Jawa Tengah serta akan menghambat penyelesaian laporan yang cepat.
4. Ketersediaan dan alokasi dana. ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah bekerja dengan dana yang minim sehingga, perencanaan dan program yang dilaksanakan terbatas adanya. Hal ini menyebabkan pengaruh yang buruk dalam hal kualitas dan kuantitas pelaksanaan kegiatan. sosialisasi hanya dilakukan beberapa kali saja dalam setahun serta kegiatan lain dilakukan dengan perencanaan dan dana yang minimal. Demikian pula dengan kualitas kegiatan sering terkendala dana untuk mengadakan forum dengan Pemerintah Daerah atau dengan para ahli dalam penyelesaian sebuah laporan.
5. Proses Birokrasi. Otonomi Daerah yang luas di Pemerintahan Daerah menjadi penghambat ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah untuk melakukan pengawasan dan penyelesaian laporan ke suatu Kabupaten /Kota akibat adanya resistensi. Hal ini menyebabkan tidak semua laporan dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat sesuai dengan harapan Pelapor.

## 5.2 Saran

Efektivitas ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah belum efektif dan Peneliti ingin memberikan beberapa masukan yang sekiranya dapat untuk Ombudsman Republik Indonesia atau pihak lain yang memiliki keterlibatan dalam hal ini serta, hal tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dalam upaya memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban Penyelenggaran publik dan masyarakat sebagai penikmat pelayanan publik serta, upaya meningkatkan

kesadaran hukum, hendaknya sosialisasi dilakukan lebih sering dilakukan serta, pelaksanaan sosialisasi agar lebih dilakukan dalam bentuk yang lebih beragam lagi seperti, diskusi ilmiah ke sekolah-sekolah, kampus-kampus, serta lingkungan masyarakat lain agar ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dapat dikenal lebih luas.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Pasal 9. yang menyatakan bahwa Perwakilan Ombudsman terdiri atas 1 (satu) orang Kepala Perwakilan Ombudsman dan paling banyak 5 (lima) orang asisten Ombudsman hendaknya dipertimbangkan untuk direvisi. Jumlah tersebut masih kurang untuk menangani wilayah kerja yang luas khususnya Jawa Tengah yang terdiri dari banyak Kabupaten/Kota yang tentunya masing-masing memerlukan asisten Ombudsman yang lebih banyak dalam melakukan pengawasan eksternal.
3. Alokasi dana hendaknya lebih ditingkatkan agar ORI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dapat lebih leluasa dalam membuat perencanaan dan program agar lembaga ini dapat mencapai tujuannya dengan lebih efektif lagi kedepannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Manajemen.
- Suara Ombudsman RI. 2012. *Kiprah dan Jejak Ombudsman RI*. Edisi Pertama/Jan-Feb 2013. Jakarta : Ombudsman Republik Indonesia.
- Sutarto. 2006. *Dasar – Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sujata, Antonious. 2005. *Peran Ombudsman Dalam Mewujudkan Good Governance Di Indonesia*. Komisi Ombudsman Nasional Indonesia tahun.
- Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Kepres No. 44 Tahun 2000 mengenai pembentukan Komisi Ombudsman Nasional.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.