

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang memiliki tugas memiliki tugas antara lain adalah menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta menindak lanjuti laporan tersebut (Pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI). Khususnya Ombudsman RI perwakilan provinsi Gorontalo memiliki prosedur yang dijalankan sejak laporan diterima hingga laporan ditutup dan dimonitoring. Secara umum, setelah laporan masyarakat tersebut diterima dan kemudian direview oleh kepala perwakilan Ombudsman, laporan kasus – kasus maladministrasi tersebut kemudian di disposisi kepada asisten penanggung jawab yang selanjutnya akan di tindak lanjuti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu asisten Ombudsman RI di perwakilan provinsi Gorontalo disebutkan bahwa dalam proses penanganan sebuah kasus laporan maladministrasi tersebut membutuhkan waktu bervariasi sesuai dengan tingkat kesulitan laporan yang diterima oleh Ombudsman. Untuk laporan kategori ringan biasanya ditangani dalam waktu kurang dari 14 hari, sedangkan untuk laporan kategori sedang dan berat dapat memakan waktu penanganan tiga minggu hingga 6 bulan. Adapun kategori permasalahan sistemik seperti permasalahan hak guna usaha dan distribusi beras miskin di provinsi Gorontalo dapat memakan waktu hingga 9 – 12 bulan. Ombudsman RI perwakilan provinsi Gorontalo menerima jumlah laporan yang cukup signifikan setiap tahunnya yaitu 122 laporan ditahun 2014, 138 laporan ditahun 2015 dan 146 laporan sepanjang tahun 2016. Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman RI provinsi Gorontalo teridentifikasi bahwa keterbatasan personalia ini disebabkan oleh dua hal pokok yakni pembatasan dalam PP 21 dalam pasal 9 Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 2011 tentang pembentukan, susunan, dan tata kerja perwakilan Ombudsman RI didaerah yang menyebutkan bahwa *Perwakilan Ombudsman terdiri atas paling banyak 5 orang asisten Ombudsman*. Kedua, keterbatasan anggaran dalam DIPA Ombudsman RI untuk belanja pegawai.

Konsekuensinya beban penyelesaian laporan setiap asisten Ombudsman RI khususnya di perwakilan provinsi Gorontalo tergolong tinggi. Sementara dalam penerimaan dan penanganan laporan seorang asisten Ombudsman memiliki kewajiban administratif yang sangat banyak misalnya pembuatan resume laporan, pemeriksaan/verifikasi substantif, pemberitahuan kepada Pelapor, korepondensi dan klarifikasi kepada Terlapor, laporan hasil pemeriksaan, laporan hasil klarifikasi hingga berita acara dan pemberitahuan penutupan. Hal ini mengakibatkan beban kerja administratif sesuai dengan standar operasional prosedur Ombudsman yang diatur dalam UU dan Peraturan Ombudsman. Mengakibatkan ada laporan – laporan yang tidak tertangani sempurna secara administratif, misalnya pemberitahuan tenggat waktu untuk melengkapi laporan dalam waktu 30 hari atau pemberitahuan hasil tindak lanjut kepada Pelapor selambat-lambatnya 14 hari. Tanggung jawab penanganan laporan ini ditambah pula dengan tanggung jawab pengawasan lainnya yang harus dilaksanakan oleh seorang asisten Ombudsman, misalnya investigasi lapangan ke wilayah – wilayah jauh dan terpencil, tugas – tugas supervisi pelayanan publik, tugas – tugas sosialisasi dan edukasi masyarakat serta penyelenggara layanan publik hingga tugas – tugas peningkatan kapasitas (pelatihan) di luar daerah. Tugas – tugas ini membuat kepala perwakilan dan asisten Ombudsman memerlukan sebuah *tool* yang dapat memudahkan dan meringankan serta meminimalisir kesalahan dalam proses administratif penanganan laporan.

Dari permasalahan di atas, penulis mengusulkan sebuah sistem yang dapat menjadi *early warning system, reminder*/pengingat sekaligus membantu dalam monitoring laporan baik oleh internal Ombudsman maupun masyarakat sebagai Pelapor. Sistem ini juga diharapkan dapat mengurangi dan mencegah terjadinya laporan pengaduan yang tidak tertangani sesuai ketentuan waktu tindak lanjut dan mempermudah Pelapor untuk mengecek dan mengetahui jejak dan perkembangan penanganan laporan yang telah dilakukan oleh Ombudsman. Sistem ini juga dapat berfungsi sebagai arsip digital laporan pengaduan maladministrasi untuk kantor perwakilan provinsi Gorontalo.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka didapatkan rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana penanganan laporan pengaduan masyarakat di Ombudsman RI provinsi Gorontalo melalui *e-report* ?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menjaga konsistensi dalam penyelesaian penelitian ini peneliti membuat ruang lingkup ataupun batasan - batasan dari sistem yang akan di buat meliputi :

- a) Sistem ini memberitahukan masyarakat/pelapor tentang status terkini laporan melalui dua cara yaitu anjungan *front office* yang dapat diakses dengan mengunjungi Ombudsman RI provinsi Gorontalo dan menggunakan sms dengan mengirim pesan ke nomor Ombudsman RI provinsi Gorontalo.
- b) Sistem tidak menjembatani interaksi antara pegawai dan pelapor melainkan menyediakan informasi status dari kasus maladministrasi untuk pelapor.
- c) Sistem yang dibuat untuk Ombudsman wilayah provinsi Gorontalo.
- d) Sistem yang dibuat dapat melakukan tracking aktifitas terhadap perubahan status laporan.
- e) Sistem yang akan di buat berbasis *web* dengan *sms gateway*.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah penanganan laporan pengaduan masyarakat di Ombudsman RI provinsi Gorontalo melalui *e-report*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain yaitu :

- a) Agar tidak adanya laporan yang tidak tertangani sesuai ketentuan waktu tindak lanjut
- b) Mempermudah Pelapor untuk mengecek dan mengetahui jejak dan perkembangan penanganan laporan yang telah dilakukan oleh Ombudsman
- c) Meningkatkan pelayanan terkait laporan pengaduan oleh masyarakat ke Ombudsman RI perwakilan provinsi Gorontalo