

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Agar terwujudnya *Good Governance* perlu adanya dorongan untuk menyediakan pelayanan publik yang baik. Salah satu lembaga yang diharapkan bisa melakukan pengawasan pelayanan publik yang efektif dan efisien adalah Ombudsman. “Ombudsman merupakan 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”.<sup>1</sup>

Landasan pembentukan Ombudsman Republik Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, walaupun pada tahun 2000 pada masa Presiden Abdurahman Wahid pernah didirikan Komisi Ombudsman Nasional (KON) melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman

---

<sup>1</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

yang beranggotakan 9 orang.<sup>2</sup> Bukan hanya Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia tetapi pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga memperkuat Lembaga Ombudsman tersebut. Pengesahan Undang-undang Pelayanan Publik pada tahun 2009 ini semakin memperkuat tugas, wewenang dan fungsi Ombudsman RI dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia berfungsi mengawasi tugas penyelenggaraan Negara untuk melindungi masyarakat berkenaan dengan pelayanan kepada masyarakat. Tugas yang harus dilakukan oleh Ombudsman meliputi kegiatan melayani, menerima dan menindak lanjuti laporan dari masyarakat berkaitan dengan keluhan terhadap pelayanan umum oleh penyelenggara negara, melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga-lembaga negara, lembaga swadaya masyarakat dan badan kemasyarakatan dalam rangka memaksimalkan fungsi, tugas, wewenang Ombudsman, sosialisasi Ombudsman, mempersiapkan jaringan, organisasi dan tenaga Ombudsman Daerah, melakukan tugas-tugas lain untuk mencapai tujuan Ombudsman Republik Indonesia maupun melakukan investigasi atas inisiatif sendiri.

---

<sup>2</sup> Alamsyah Saragih, *Ombudsman dan Pengawasan Pelayanan Publik*, [https://ombudsman.go.id/file\\_service/unduh/anno/fanno\\_5f59e2aeaca94\\_1599726254.pdf](https://ombudsman.go.id/file_service/unduh/anno/fanno_5f59e2aeaca94_1599726254.pdf) (diakses pada tanggal 1 November 2021, pukul 15.00 WIB)

Ombudsman juga bertugas untuk melakukan insvestigasi terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan dalam investigasi tersebut, serta melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.<sup>3</sup> Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.<sup>4</sup> Pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (*social rights*) *Social rights* merupakan *the rights to receive*, hak-hak untuk menerima dari pemerintah, oleh karena itu penyelenggara pemerintahan

---

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>4</sup> Ridwan Juniarso dan Sudrajat Achmad, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung, Nuansa, hlm. 20

berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.<sup>5</sup>

Ombudsman Republik Indonesia juga dapat membentuk perwakilan Ombudsman Daerah di daerah provinsi, kabupaten atau kota untuk melakukan pengawasan penyelenggaraan negara di daerah, hal ini merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan Ombudsman RI dan seluruh peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Ombudsman RI. Hal ini berlaku juga bagi Ombudsman perwakilan di daerah. Perwakilan Ombudsman diatur di dalam pasal 5 dan pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang memiliki kedudukan strategis dalam membantu dan mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman juga dapat lebih mempermudah pelaksanaan fungsi dan tugasnya keseluruhan wilayah negara Indonesia karena Ombudsman perwakilan merupakan kepanjangan tangan dan memiliki hubungan hierarki dengan Ombudsman R.I.<sup>6</sup>

Masa pandemi Covid-19 lembaga Ombudsman RI tepatnya pada 29 April 2020 telah membuka posko pengaduan daring bagi masyarakat terdampak bencana nasional Covid-19. Selain membuka pengaduan melalui tautan tersebut, Ombudsman juga menyediakan sarana komunikasi Aplikasi

---

<sup>5</sup> Khoiril Huda, "Pertanggungjawaban Hukum Tindakan Mal-Administrasi dalam Pelayanan Publik", *Jurnal Heritage*, Vol 2 No 2 (2014), hlm 33.

<sup>6</sup> Nurhayati, 2015, "Peran Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya pencegahan Maladministrasi", (Skripsi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Negri Semarang), hlm 3

*WhatsApp* untuk mempermudah pelapor dalam menindaklanjuti aduannya. Ada 35 nomor *Whatsapp* di Ombudsman Pusat dan Perwakilan di tingkat provinsi. Dengan adanya saluran pengaduan ini, diharapkan masyarakat dapat dengan mudah melaporkan jika diduga terjadi maladministrasi dalam pelaksanaan kebijakan penanganan bencana nasional Covid-19 bagi masyarakat terdampak.

Situasi pandemik Covid-19 juga berdampak pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik oleh Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Berbagai persoalan pelayanan muncul di tengah masyarakat, seperti pemenuhan kebutuhan dasar, penerimaan bantuan sosial, tagihan listrik yang meningkat, akses kesehatan dan lain-lain. Ombudsman memandang perlu melakukan pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik selama pandemik Covid-19 sehingga masyarakat tetap memperoleh pelayanan yang berkualitas, pasti dan berkeadilan.<sup>7</sup>

Isu tentang terhambatnya bantuan sosial pada masa pandemi Covid-19 dari pemerintah kepada masyarakat terus bergulir dikalangan masyarakat kota Yogyakarta, isu yang timbul ditengah masyarakat paling banyak adalah tidak mendapatkan Bantuan Sosial (BANSOS) dari

---

<sup>7</sup> Lely Pelitasari S, Suganda Pandapotan Pasaribu, *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020*, [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/573/SUB\\_LT\\_5a1ea951d55c4\\_file\\_20210226\\_140136.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/573/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20210226_140136.pdf) (diakses pada tanggal 1 November 2021, pukul 09.00 WIB)

pemerintah, lalu banyak syarat yang harus dilalukan untuk mendapatkan bansos, belum lagi pendaatan pemerintah kepada masyarakat yang layak untuk mendapatkan bantuan sosial terutama pada masyarakat miskin, rentan miskin. Dikutup dari CNN Indoensia, Maliki selaku Direktur Penanggulangan Kemiskinan dan Kesejahteraan Sosial (Bappenas) akibat pandemi Covid-19 calon penduduk rentan miskin atau miskin baru yaitu berasal dari rumah tangga baik laki-laki maupun perempuan yang kehilangan mata pencarian dan juga rumah tangga dengan kepala keluarga yang sudah pension atau lanjut usia. Maliki juga menambahkan timbulnya fakir miskin atau miskin kronis yang sebelum Covid-19 ia berada di posisi rentan miskin. Untuk itu pemerintah sudah memiliki program bansos berupa Pogram Keluarga Harapan (PKH) yang menjangkau 10 juta Keluarga Penerima Harapan (PKH) dan Kartu Sembako dengan jangkauan 15,2 juta KPM. Namun kini program bansos ditambah.<sup>8</sup>

Pelaksanaan posko pengaduan daring Covid-19 Ombudsman RI didasarkan atas surat edaran ketua Ombudsman RI No.23 Tahun 2020 tentang posko pengaduan daring Covid-19 bagi masyarakat terdampak bencana nasional Covid-19 Ombudsman Republik Indonesia. Baik kantor pusat maupun 34 (tiga puluh empat) kantor perwakilan di seluruh provinsi terlibat dalam pelaksanaan posko pengaduan daring Covid-19 Ombudsman

---

<sup>8</sup> Anon, 2020, *Bappenas Ungkap Golongan Orang Rentan Miskin karena Corona* <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200624110030-532-516836/bappenas-ungkap-golongan-orang-rentan-miskin-karena-corona> (diakses pada tanggal 22 Maret 2021, pukul 19.00 WIB)

RI tersebut. Pelaksanaan posko pengaduan daring tersebut diharapkan bisa menjadi jalan keluar permasalahan bansos yang terjadi dikalangan masyarakat Yogyakarta.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta didirikan pada tanggal 28 Oktober tahun 2004 oleh Ombudsman Republik Indonesia pusat adalah salah satu lembaga pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta membuka posko pengaduan daring bagi masyarakat terdampak bencana nasional Covid-19 terkhusus bagi masyarakat yang tidak mendapatkan bansos. Dalam hal ini penulis sesuai judul diatas "**Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Yogyakarta**" meneliti bagaimana Lembaga Ombudsman melakukan penyelesaian terkait laporan atas penyaluran pada masa pandemi Covid-19 di kota Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pengawasan Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap penyaluran bantuan sosial pada masa pandemi Covid-19 di Kota Yogyakarta?

2. Apa hambatan Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelaksanaan pengawasan penyaluran bantuan sosial pada masa pandemi Covid-19 di Kota Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengawasan Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap penyaluran bantuan sosial pada masa pandemi Covid-19 di Kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui hambatan Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelaksanaan pengawasan penyaluran bantuan sosial pada masa pandemi Covid-19 di Kota Yogyakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dari tujuan penelitian di atas, penelitian ini bermaksud memberikan manfaat dan kontribusi terhadap:

1. Manfaat teoritis

Dalam aspek teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pandangan dan menjadi bahan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum khususnya pada Hukum Administrasi Negara.

2. Manfaat Praktis

Dalam aspek praktis, penelitian ini diharapkan mampu dan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat terkait pengaduan kepada



Ombudsman untuk perlindungan dan advokasi kepada masyarakat pada masa pandemi Covid-19.