STRATEGI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN BANGKA
BELITUNG DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI BANGKA
BELITUNG

Nur Atika¹, Ratna², Zahrotul Huda³

¹Prodi Sosiologi, FISIP, Universitas Bangka Belitung

²Prodi Sosiologi, FISIP, Universitas Bangka Belitung

³Prodi Sosiologi, FISIP, Universitas Bangka Belitung

E-mail: Atikahmei22@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung dalam usaha peningkatan pelayanan Publik. Karena ombudsman merupakan salah satu lembaga negara yang bertugas mengawasi kinerja pelayanan publik, mengingat masih banyak sekali terjadi maladministrasi pada instansi pelayanan publik di Bangka Belitung.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dimana peneliti melakukan observasi secara langsung serta melakukan wawancara terhadap insan ombudsman perwakilan Bangka Belitung untuk mengetahui strategi Ombudsman Republik Indonesia dalam melakukan peningkatan Pelayanan publik di Kota Pangkal Pinang.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat beberapa komponen yang berperan dalam peningkatan pelayanan publik. Dua diantaranya merupakan strategi dari pusat yang juga diterapkan di tingkat daerah yaitu, (1) Penilaian Kepatuhan Standar Penyelenggaraan Layanan UU No 25 Tahun 2009; (2) Partisipasi Masyarakat. Selain itu terdapat pula strategi yang berasal dari Ombudsman Ri Perwakilan Bangka Belitung sendiri yaitu, (1) Membentuk Jejaring Ombudsman Bangka Belitung; (2) Sosialisasi Ke sekolah-sekolah; (3) Dialog Interaktif antar instansi dan antar masyarakat di Bangka Belitung.

Keywords: Ombudsman, Strategi, Pelayanan Publik

A. Latar Belakang Masalah

Undang – Undang Republik Indonesia No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari APBN dan/atau APBD. 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 Non-Departemen, BUMN, dan Perguruan Tinggi Negeri, serta badan swasta dan perorangan yang seluruh/sebagian anggarannya menggunakan APBN/APBD (Perbawa, 2016: 631).

Peraturan yang telah dibuat dalam bentuk UU tersebut membuat lembaga Ombudsman mempunyai kewenangan dalam mengambil tindakan jika terjadi sebuah maladministrasi dalam pelayanan publik. Menurut Kotler dalam (Hamdani, 2015: 93), pelayanan merupakan kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak berwujudkan fisik. Sedangkan menurut sampara, pelyanan metupakan kegiatan antara orang perorangan secara langsung dan menyediakan kepuasan fisik. Salah satu tujuan dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia di tingkat daerah yaitu untuk mendekatkan pelayanan Ombudsman pada masyarakat luas. Peranan ombudsman ini diarahkan supaya kinerja administrasi pemerintahan di level pusat maupun daerah dapat diperbaiki dan ditingkatkan, tindakan-tindakan pemerintahan dapat lebih terbuka dan pemerintah dengan birokrasinya bisa lebih akuntabel terhadap masyarakat luas. Setiap pelayanan yang diberikan oleh instansi dapat diterima dengan berbagai persepsi dari masyarakat yang dilayani baik persepsi positif ataupun negative. Persepsi masyarakat yang mengarah pada ranah negatif terhadap instansi yang melakukan pelayanan biasanya disebut maladministrasi.

Menurut Hendra Nurtjahjo (2013: 4) secara umum maladministrasi diartikan sebagai Perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/ jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut (Muchlis, 2015: 651). Praktek pelanggaran administrasi atau mal-administrasi seringkali timbul karena bertemunya faktor “niat atau kemauan dan kesempatan”, apabila ada niat kesempatan tidak ada mal-administrasi tidak akan terjadi, begitu sebaliknya kesempatan ada namun tidak ada niat maka tindakan mal-administrasi tidak terjadi.

Menurut Widodo, mal-administrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi yang menjauhkannya dari pencapaian tujuan administrasi. Sedangkan Nigro dan Nigro dalam (Widodo, 2001:259-262), mengemukakan terdapat delapan bentuk mal-praktek (mal-administrasi) yaitu :

1. Ketidak-jujuran (dishonesty), yaitu suatu tindakan administrasi yang tidak jujur. Misalnya; mengambil uang dan barang publik untuk kepentingan sendiri, menerima uang suap dari langganan (client), menarik pungutan liar, dan sebagainya. Dikatakan ketidak-jujuran karena tindakan ini berbahaya dan menimbulkan ketidak-percayaan (dis-trust), dan merugikan kepentingan organisasi atau masyarakat.
2. Perilaku yang buruk (unethical behaviour), pegawai (administrator publik) mungkin saja melakukan tindakan dalam batas-batas yang diperkenankan

hukum, tetapi tindakan tersebut dapat digolongkan sebagai tidak etis, sehingga secara hukum tidak dapat dituntut. Misalnya, kecenderungan pegawai untuk memenangkan perusahaan koleganya dalam tender proyek; seorang pembesar minta kepada kepala personalia supaya familinya diluluskan dalam seleksi pegawai. Tindakan ini jelas tidak etis karena mengabaikan objektivitas penilaian.

3. Mengabaikan hukum (disregard of the law), pegawai (administrator publik) dapat mengabaikan hukum atau membuat tafsiran hukum yang menguntungkan kepentingannya. Misalnya pegawai menggunakan mobil dinas untuk keluarga, padahal ia tahu fasilitas kantor yang secara hukum hanya diperuntukkan bagi pegawai dan hanya untuk kepentingan dinas.
4. Favoritisme dalam menafsirkan hukum. Pejabat atau pegawai di suatu instansi tetap mengikuti hukum yang berlaku, tetapi hukum tersebut ditafsirkan untuk menguntungkan kepentingan tertentu. Misalnya “gubernur” sebagai pembina politik di wilayahnya harus bersikap netral, namun dalam pemilu sebagai kader partai A merasa terpenggil memenangkan partai tersebut.
5. Perlakuan yang tidak adil terhadap pegawai. Pegawai diperlakukan secara tidak adil. Misalnya bos menghambat pegawai yang berprestasi karena merasa disaingi.
6. Inefisiensi bruto (gross inefficiency). Betapapun bagus maksudnya, jika suatu instansi tidak mampu melakukan tugas secara memadai, para administrator disitu dinilai gagal, misalnya pemborosan dana secara berlebihan.
7. Menutup-nutupi kesalahan. Pimpinan atau pegawai menutupi kesalahannya sendiri atau bawahannya, atau menolak diperiksa atau dikontrol oleh legislatif, atau melarang pers meliput kesalahan instansinya.
8. Gagal menunjukkan inisiatif. Sebagian pegawai gagal membuat keputusan yang positif atau menggunakan diskresi (keleluasaan/kelonggaran) yang diberikan hukum kepadanya.

Maladministrasi sangat sering terjadi di beberapa provinsi. Provinsi Riau merupakan provinsi tertinggi tingkat maladministrasinya dengan skor 0.37902 sedangkan Bangka Belitung berada pada tingkat nomor 2 terendah tingkat maladministrasinya dengan skor -0.31607 setelah Bali dengan skor -0.539. Ombudsman Republik Indonesia terdapat diberbagai wilayah yang biasanya disebut Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi tersebut. Provinsi Bangka Belitung merupakan salah satu provinsi dimana terdapat Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Bangka Belitung didirikan pada tahun 2013. Ombudsman RI perwakilan Bangka Belitung juga melakukan pelayanan kepada masyarakat yang ingin melakukan pelaporan kasus maladministrasi oleh sebuah pelayanan Publik. Seperti yang terjadi pada PNS Pemprov secara resmi mulai melakukan proses pemberhentian terhadap 22 orang aparatur sipil negara (ASN) aktif yang menjadi terpidana kasus korupsi

(Bangkatimes). Hal tersebut merupakan salah satu contoh keburukan yang terjadi atau maladministrasi pada pelayanan publik di Bangka Belitung.

Menyikapi hal tersebut maka ombudsman sebagai lembaga negara tentu tidak akan berdiam diri dalam tugasnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Sehingga penulis ingin mengetahui strategi ombudsman RI perwakilan babel dalam meningkatkan perbaikan atas keburukan pelayanan publik di Bangka Belitung.

B. Kerangka Teoritis

1. Strategi Pelayanan Publik

Strategi dalam konteks organisasi merupakan penetapan dan sasaran jangka panjang guna mencapai tujuan-tujuan yang organisasi atau instansi tersebut inginkan. Kemudian dilanjutkan dengan penetapan rencana aktivitas dalam instansi, serta pengalokasian berbagai sumberdaya guna mencapai sasaran yang diinginkan oleh instansi tersebut. selain itu terdapat pula tujuan dari strategi dalam organisasi instansi yaitu sebuah keadaan yang ingin dicapai oleh sekelompok orang yang merupakan titik akhir dari sasaran organisasi atau instansi tersebut (Vemi Oktaviana, 2016: 6).

Strategi merupakan salah satu cara, usaha, serta ide seseorang atau sekumpulan orang dalam melakukan sesuatu guna mencapai tujuan-tujuan yang hendak mereka inginkan. Strategi seringkali dilakukan oleh suatu lembaga tertentu atau organisasi-organisasi tertentu untuk menunjang segala tujuan yang ingin dicapai organisasi tersebut. seperti yang kita ketahui bahwasanya sebuah organisasi atau instansi terbentuk sudah memiliki tujuan tertentu. Strategi seringkali diterapkan dalam program kerja organisasi atau instansi tersebut. sehingga seseorang atau sekelompok orang yang telah bergabung dalam organisasi atau instansi tersebut akan menjalankan program kerja tersebut dan bertindak guna mencapai tujuan dari program kerja tersebut. strategi dapat diterapkan pada lembaga-lembaga seperti lembaga pemasaran, lembaga pelayanan publik, lembaga keuangan dan lain sebagainya. Dari beberapa ranah tersebut, pelayanan publik merupakan salah satu lembaga yang penting akan penerapan strategi. Karena pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Neng Kamarni, 2011: 90). Pelayanan publik meliputi instansi-instansi yang ada pada kawasan pemerintahan seperti BPJS, BPN, Dukcapil, Rumah sakit dan lain sebagainya. Instansi-instansi tersebut merupakan instansi yang kerap kali harus melayani masyarakat dalam kehidupannya. pelayanan yang baik yang dilakukan oleh sebuah instansi maka akan diterima informasi yang baik pula

oleh masyarakat. Sedangkan pelayanan yang buruk yang dilakukan oleh sebuah instansi akan menimbulkan konflik dalam praktiknya. Pelayanan yang buruk yang dilakukan oleh sebuah instansi biasanya disebut maladministrasi.

Strategi pelayanan publik merupakan program berupa ide-ide yang akan diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Strategi diterapkan secara terus menerus agar pelayanan publik meningkat dari waktu ke waktu. Strategi juga akan memberikan efektifitas dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang baik serta anti maladministrasi.

2. Teori Strukturalisme Genetik

Strukturalisme genetic merupakan teori yang digagas oleh pemikiran Pierre Bourdieu. Strukturalisme Genetik merupakan teori yang ingin menggambarkan hubungan antara struktural dan cara aktor membangun realitas sosialnya. Struktur dan aktor merupakan dualis yang saling berhubungan dalam melakukan sebuah tindakan. Sebuah struktur tentu memiliki tujuan tertentu, dan agen sebagai penggerak dari struktur tersebut akan bertindak sesuai dengan nilai-nilai dari struktur tersebut. begitupun sebaliknya, agen bertindak secara kreatif sehingga dapat menumbuhkan struktur di lingkungannya.

Dalam teori Strukturalisme Genetik, Bourdieu melilih pandangan yang bersifat strukturalis tanpa menghilangkan perhatiannya terhadap agen. Bourdieu memberi label kepada orientasinya dengan konsep struktural konstruktivis, konstruktivisme strukturalis, atau strukturalisme genetik yang di definisikan sebagai (Mohammad Adib,2012: 9 ;Ritzer dan Goodman, 2010: 578-9):

Analisis atas struktural objektif yang berada pada arena berbeda, tidak dapat dipisahkan dari analisis genesis, dalam individu biologi, dari struktur mental yang pada batas-batas tertentu merupakan produk dari perpaduan struktur sosial ini: ruang sosial, dan kelompok yang menguasainya, adalah produk dari perjuangan historis (yang didalamnya agen berpartisipasi menurut posisi mereka dalam ruang sosial dan menurut struktur mental yang mereka gunakan untuk memahami ruang ini).

Melalui definisi tersebut, Bourdieu berusaha ingin menyatukan dualis yaitu agen dan struktur. Inti dari teori strukturalisme genetik terletak pada konsep habitus dan arena (Mohammad Adib,2012: 9 ;Ritzer dan Goodman, 2010: 578-9).

1. Habitus

Habitus merupakan struktur mental yang dengannya orang-orang berhubungan dengan dunia sosial. manusia dibekali dengan skema internalisasi yang berguna untuk mempersepsi, memahami dan mengevaluasi dunia sosial (Nanang, 2014; Ritzer dan Goodman: 2004). Habitus menghasilkan dan dihasilkan oleh kehidupan sosial. di satu sisi habitus adalah “struktur yang menstruktur” kehidupan sosial. dan di sisi lain habitus adalah “struktur yang terstruktur” kehidupan sosial. habitus merupakan proses bagaimana agensi tidak menerima

mentah-mentah struktur. Agensi yang menginternalisasikan struktur sehingga tetap memiliki ruang atas pilihan-pilihan rasionalnya, prinsip-prinsip, dan strategi-strategi sebagai saringan sebelum agen melakukan perubahan (Nanang, 2014: 199-200).

2. Ranah

Konsep habitus Bourdieu tidak terlepas dari ranah, karena keduanya merupakan dualis yang saling berhubungan. Habitus terdapat pada pikiran aktor sedangkan ranah ada di luar pemikiran mereka. Dengan kata lain, habitus mendasari ranah atau habitus beroperasi dalam suatu ranah. Pemikiran Bourdieu melihat agen-agen tidak bertindak dalam ruang hampa, melainkan berada pada situasi-situasi sosial konkret yang diatur oleh seperangkat relasi sosial. ranah didefinisikan sebagai ruang yang terstruktur dengan berbagi kaidah sesuai dengan fungsinya sendiri, dengan relasi kekuasaannya sendiri (Nanang, 2014: 200-201).

C. Pembahasan

1. Wilayah Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung

Setiap perwakilan ombudsman yang ada di Indonesia ini tidak hanya terpaku pada wilayah administratif yang dimilikinya, seperti yang disebutkan dalam peraturan pemerintahan Republik Indonesia nomor 21 tahun 2011, yang menjadi tujuan dibentuknya Perwakilan Ombudsman di daerah adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik. Sehingga dengan adanya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung ini akan memudahkan bagi masyarakat yang ada di Bangka Belitung untuk mengakses pelayanan maladministrasi yang dilakukan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik yang ada di Bangka Belitung.

Melihat tempat atau wilayah kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung yang terletak di daerah Kota Pangkal Pinang, masyarakat lebih memungkinkan untuk mengakses tempat tersebut. Wilayah kewenangan Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung ini meliputi seluruh wilayah yang ada di provinsi kepulauan Bangka Belitung diantaranya menangani kasus pengaduan di 6 kabupaten dan 1 Kota yaitu kabupaten Bangka, Bangka barat, Bangka tengah, Bangka selatan, Belitung, Belitung timur, dan kota Pangkalpinang. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung yang telah di dirikan di daerah Kota Pangkal Pinang akan mengurus semua permasalahan yang terkait dengan Maladministrasi pada instansi penyelenggara pelayanan publik baik pada masyarakat yang berada di wilayah Kota Pangkal Pinang maupun wilayah Kabupaten lainnya di Kepulauan Bangka Belitung.

2. Relasi Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung dengan Instansi atau Organisasi Lainnya

Hubungan antara sesama disebut relasi atau *relation*. Relasi sosial juga disebut hubungan sosial merupakan hasil dari interaksi (rangkaian tingkah laku) yang sistematis antara dua orang atau lebih. Relasi sosial merupakan hubungan timbal balik antar individu yang satu dengan individu yang lain dan saling mempengaruhi. Suatu relasi sosial atau hubungan sosial akan ada jika tiap-tiap orang dapat meramalkan secara tepat seperti halnya tindakan yang akan datang dari pihak lain terhadap dirinya. Menurut Spradley dan McCurdy, relasi sosial atau hubungan sosial yang terjalin antara individu yang berlangsung dalam waktu yang relatif lama akan membentuk suatu pola, pola hubungan ini juga disebut sebagai pola relasi sosial. Manusia ditakdirkan sebagai makhluk pribadi dan sekaligus sebagai makhluk sosial.

Sebagai makhluk pribadi, manusia berusaha mencukupi semua kebutuhannya untuk kelangsungan hidupnya. Dalam memenuhi kebutuhannya manusia tidak mampu berusaha sendiri, mereka membutuhkan orang lain. Itulah sebabnya manusia perlu berelasi atau berhubungan dengan orang lain sebagai makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial dalam rangka menjalani kehidupannya selalu melakukan relasi yang melibatkan dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu. Hubungan sosial merupakan interaksi sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antar individu, antar kelompok, ataupun antara individu dengan kelompok. Hubungan sosial atau relasi sosial merupakan hubungan timbal balik antar individu yang satu dengan individu yang lain, saling mempengaruhi dan didasarkan pada kesadaran untuk saling menolong antara dua orang atau lebih. Begitu juga dalam relasi Lembaga Ombudsman dengan Lembaga yang lainnya yang ada di wilayah Bangka Belitung juga terjalin dengan baik.

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI mengamanatkan kepada Ombudsman untuk melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bangka Belitung dalam hal ini telah berupaya melakukan koordinasi dan kerja sama dengan beberapa instansi pelayanan publik melalui beberapa kegiatan yang sudah dilaksanakan sejak tahun 2013. Salah satu kegiatan tersebut adalah konsolidasi seluruh pemangku pelayanan publik dan stakeholders di Bangka Belitung dalam rangka membangun sinergi untuk terwujudnya pelayanan publik yang semakin berkualitas. Forum ini mempertemukan seluruh pemangku pelayanan publik dan stakeholders untuk bersinergi, melakukan kerja sama dan berkoordinasi untuk memaksimalkan fungsi Ombudsman dalam rangka mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik. Forum konsolidasi seluruh pemangku pelayanan publik ini merupakan upaya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bangka Belitung untuk membangun sinergi antara Ombudsman dengan instansi-instansi yang ada di Bangka Belitung.

Diantaranya Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung membangun kerja sama dengan Pemda Provinsi Bangka Belitung maupun Pemkab Belitung. Akan tetapi, untuk lembaga swasta Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung belum pernah menjalin kerjasama dengan lembaga swasta tersebut dikarenakan untuk sekarang Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung masih fokus mengawasi pelayanan publik yang ada di Lembaga-lembaga internal tersebut.

Melihat hubungan yang dibangun oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Bangka Belitung dengan Lembaga atau instansi lainnya yang telah di terapkan merupakan salah satu saluran bagi lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung untuk memudahkan Ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Bangka Belitung. Dengan relasi tersebut maka instansi atau lembaga yang telah dihubungkan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Bangka Belitung akan merasakan keberadaan lembaga Ombudsman sebagai lembaga negara Pengawas Pelayanan Publik. Dengan diterapkannya atau ditingkatkannya pola relasi antara Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung dengan instansi atau lembaga negara lainnya di Bangka Belitung maka lembaga yang bertugas dalam melakukan pelayanan publik akan merasa terkontrol dan akan melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang ada. Maka dari itu pola relasi atau hubungan yang diterapkan oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Bangka Belitung merupakan salah satu strategi dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

3. Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Istilah strategi berasal dari kata Yunani yaitu *strategia* (*stratus*=militer, *ag*=memimpin) yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi juga bisa diartikan sebagai suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer dan material pada daerah-daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu (Tjiptono, 2008:3). Dalam penelitian ini peneliti menekankan strategi yang memungkinkan untuk mencapai keberhasilan pada situasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Provinsi kepulauan Bangka Belitung.

Terdapat beberapa Strategi program kerja ombudsman perwakilan Bangka Belitung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik berpusat pada strategi program kerja nasional yang ada di Ombudsman pusat, maupun strategi yang murni program kerja dari lembaga Ombudsman RI perwakilan Bangka Belitung. Ada 2 strategi program kerja nasional Ombudsman pusat yang mulai dijalankan pada tahun 2013, sedangkan untuk strategi program dari lembaga Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung mulai dijalankan pada tahun 2017. Adapun terdapat beberapa strategi program yang diterapkan pada ombudsman perwakilan setiap daerah yang

ada di Indonesia termasuk Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung yaitu:

- a. Penilaian Kepatuhan Standar Penyelenggaraan Layanan UU No 25 tahun 2009

Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia melakukan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan di kementerian, lembaga dan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 2 tahun 2015, yang menempatkan langkah-langkah Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari proses penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN).

Peraturan Presiden tersebut salah satunya menempatkan Kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target atau strategi capaian RPJMN. Hal tersebut juga berlaku di Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung dimana penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan dilakukan oleh Ombudsman dengan berpedoman pada kewenangannya yang secara tegas disebutkan dalam pasal 8 UU No 37 Tahun 2008. Hal tersebut dilakukan dengan cara Insan Ombudsman memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik, seperti ada atau tidaknya persyarataan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman, dan lain-lainnya.

Penilaian Ombudsman Republik Indonesia hanya berfokus pada atribut-atribut standar pelayanan yang sudah terpampang di ruang pelayanan, karena hal ini memudahkan masyarakat luas untuk mengakses dan mendapatkan standar pelayanan, terkhusus masyarakat kepulauan Bangka Belitung untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Hal tersebut merupakan salah satu strategi ombudsman, sehingga masyarakat yang berdomisili di Kepulauan Bangka Belitung akan mendapatkan pelayanan publik yang baik.

- b. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu unsur yang dapat menunjang terlaksananya fungsi, tugas dan kewenangan Ombudsman RI sebagai lembaga Pengawas Penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya sebuah pengaduan atau laporan yang disampaikan masyarakat ke Ombudsman RI mengenai keburukan pelayanan publik atau maladministrasi yang dilakukan oleh suatu

instansi tertentu merupakan bentuk partisipasi masyarakat yang menjadi dasar bagi Ombudsman RI untuk menjalankan tugas dan kewenangannya. Tanpa adanya partisipasi masyarakat tersebut terhadap Ombudsman RI, maka dapat dipastikan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berjalan dengan maksimal. Partisipasi masyarakat dalam bentuk pengaduan atas terjadinya maladministrasi pada instansi penyelenggara pelayanan publik akan meningkatkan kapasitas informasi lembaga Ombudsman guna mengawasi maladministrasi tersebut.

Program pusat berupa partisipasi masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik juga diterapkan pada lembaga Ombudsman RI perwakilan Bangka Belitung dengan menggagas program yang dinamakan Sahabat Ombudsman. Program ini diarahkan untuk membangun kualitas pengaduan yang masuk agar setiap pengaduan ke Ombudsman RI perwakilan Bangka Belitung tidak berakhir dengan ditutup atau ditolak karena tidak memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Hal ini sejalan dengan tujuan dari partisipasi masyarakat itu sendiri, yaitu agar program pembangunan mendapatkan dukungan masyarakat dan masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, sehingga mengurangi beban pemerintah.

Melalui partisipasi masyarakat ini diharapkan adanya dukungan dari masyarakat ke masyarakat terhadap Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung dalam menjalankan fungsi, tugas, dan kewenangannya. Selain itu diharapkan masyarakat lebih mengetahui dan memahami bagaimana melakukan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, yang pada akhirnya meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mempengaruhi kebijakan untuk perbaikan pelayanan publik terkhusus pelayanan publik yang ada di Kepulauan Bangka Belitung. Melalui partisipasi masyarakat yang mengadukan atau menyampaikan laporan terkait pelayanan publik sehingga memperoleh kesempatan untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan sekaligus meningkatkan pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Untuk memastikan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik di Kota Pangkalpinang, maka informasi dan pengetahuan mengenai pelayanan publik sangatlah diperlukan. Dikarenakan tanpa adanya informasi dan pengalaman yang utuh tentang pelayanan publik, maka akan sulit bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik yang selanjutnya akan berdampak pada hilangnya kesempatan penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan berdasarkan

pada kekurangan atau kelalaian yang sangat perlu dilakukan perbaikan. Salah satu bentuk partisipasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah dengan menyampaikan aspirasi, keluhan atau pengaduan kepada penyelenggara untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

c. Membentuk Jejaring Ombudsman Bangka Belitung.

Jaringan ombudsman ini sangat diperlukan dimana didalamnya itu terdapat banyak orang-orang hebat yang tergabung dalam Sahabat Ombudsman Babel. Sahabat Ombudsman Babel merupakan perpanjangan tangan Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung yang ikut andil dalam membantu Ombudsman untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Bangka Belitung. Dimana dugaan maladministrasi sering terjadi pada instansi penyelenggara pelayanan publik di kepulauan Bangka Belitung. Dengan adanya Sahabat Ombudsman ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk melaporkan buruknya pelayanan publik yang ada di Kota Pangkalpinang.

d. Sosialisasi Ke Sekolah-Sekolah.

Sosialisasi ke sekolah-sekolah ini merupakan salah satu strategi Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung dalam memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan publik dan melaporkan atas buruknya pelayanan publik yang terjadi di Kepulauan Bangka Belitung. Seperti halnya beberapa waktu yang lalu Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung berkunjung ke salah satu Universitas yang ada di Bangka Belitung yaitu berkunjung ke Universitas Bangka Belitung. Begitupun sebaliknya belum lama ini mahasiswa jurusan Sastra Inggris UBB beserta dosennya dan mahasiswa BEM Fakultas Hukum UBB berkunjung ke Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung dalam rangka berdiskusi terkait lembaga Ombudsman. Dengan sosialisasi ke sekolah-sekolah atau kampus-kampus ini bisa memudahkan masyarakat dalam mengetahui peran Ombudsman, sehingga jika terjadi maladministrasi dalam sebuah instansi pelayanan publik maka masyarakat sudah mempunyai gambaran untuk melakukan pengaduan terhadap maladministrasi tersebut.

Dalam hal ini masyarakat akan lebih paham dan berani dalam melakukan pengaduan jika terjadi maladministrasi. Jika masyarakat sudah mempunyai keberanian dalam melaporkan serta peka terhadap maladministrasi maka instansi pelayanan publik akan cenderung berhati-hati dalam melakukan pelayanan guna meminimalisir tingkat maladministrasi pada instansi tersebut, dan ini merupakan salah satu strategi Ombudsman RI

Perwakilan Bangka Belitung dalam meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik lagi.

e. Dialog Interaktif Antar Instansi Dan Antar Masyarakat Yang Berada Di Wilayah Bangka Belitung.

Dialog ini bertujuan untuk memberi pemahaman kepada masyarakat atau orang-orang yang ada di instansi tertentu supaya lebih mengetahui lagi arti penting peran ombudsman dalam pelayanan publik yang ada di wilayah Bangka Belitung. Sehingga dengan adanya strategi-strategi dalam meningkatkan pelayanan publik yang ini bisa membangun kualitas lembaga-lembaga internal yang ada di kepulauan Bangka Belitung semakin berkualitas lagi dalam melayani masyarakat. Seperti yang terjadi baru-baru ini Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung mengadakan dialog interaktif antar instansi-instansi Pers yang ada di Bangka Belitung dengan tema "Press Conference akhir tahun Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung Tahun 2018".

Dialog tersebut merupakan ajang silaturahmi dan tukar pendapat antar insan pers dengan lembaga yang dipimpinnya. Tujuannya yaitu supaya lembaga-lembaga pers yang ada di Bangka Belitung turut membantu dalam mempublikasikan kepada masyarakat peran serta Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung dalam meningkatkan pelayanan publik di Bangka Belitung. Adapun lembaga pers yang turut diundang dalam acara itu ada 38 lembaga pers, diantaranya : Bangka Pos, Babel Pos, TVRI, RRI, Bangka Terkini, Klik Babel, Laskar Pelangi, Babel Review, Radar Bangka, Antara News, Pesona TV, Inews / MNC Group, Satu Arah News, Kabar Bangka, Pos Berita Nasional, Radio Duta, LPPL Radio Junjung Besaoh (RJB) 89,6 FM Bangka Selatan, Rendy Media Indonesia, Sonora, TV One, Metro TV, Net TV, Trans Corp, Indosiar/SCTV, Berita Satu TV, Radio Pilar, Garuda News, WOW Babel, Antara TV, Belitong Ekspres, SCTV, Indosiar, RMOL Babel, Radio El-John, Kabar Babel, Reportase Bangka, Aspirasi Babel, dan Beritakite.com.

Selain itu Ombudsman juga baru-baru ini mengadakan kegiatan Ombudsman Natak Kampung. Kegiatan itu turut melibatkan seluruh insan yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung turun ke lapangan secara langsung yaitu turun ke kampung-kampung yang wilayahnya jauh dari suasana kota dan jauh dari lingkungan kantor Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung. Seperti : Turun ke kampung-kampung yang berada di wilayah Kecamatan Mendo Barat, Bangka.

4. Teori Strukturalisme Genetik Terhadap Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kepulauan Bangka Belitung

a. **Habitus**

Habitus merupakan sebuah proses yang terjadi akibat pola pikir manusia yang sudah lama sehingga menjadi sebuah kebiasaan pada ranah tersebut. hal-hal berupa pola pikir aktor yang kemudian diterapkan pada dunia sosial akan terus berlanjut agar dapat mencapai tujuan dari actor-aktor tersebut.

Pemahaman antara agen atau aktor yang dalam pembahasan kali ini yaitu ombudsman serta masyarakat yang berelasi dengan insan ombudsman memiliki pola pikir atau ide yang sama dalam memahami pelayanan publik serta peka terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik yang telah lalai sehingga terjadi maladministrasi. Agen disini yang memiliki ide atau pemikiran yang sama, akan membangun relasi atau ingin bekerja sama guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Habitus yang terlihat disini yaitu pemikiran para agen untuk menerapkan UU No 25 Tahun 2009 merupakan pemikiran yang sejak ombudsman RI perwakilan Bangka Belitung dibentuk guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Setelah melihat proses sosial dari penerapan UU no 25 Tahun 2009 tersebut dapat membentuk struktur yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik maka ide tersebut dijalankan secara terus menerus oleh Ombudsman Republik Indonesia guna meningkatkan kualitas pelayanan publik terkhusus di daerah kepulauan Bangka Belitung. Tidak hanya ide penerapan UU No 25 Tahun 2009 saja sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik, namun terdapat pula ide-ide lainnya yang telah dipikirkan sejak dahulu. seperti partisipasi masyarakat yang sudah dilakukan sejak tahun 2013, membentuk jejaring ombudsman, melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah, serta melakukan dialog interaktif antar lembaga atau masyarakat merupakan ide-ide atau pemikiran lama yang sudah dipikirkan oleh para aktor atau agen, kemudian dilaksanakan atau diterapkan hingga sampai saat ini guna mencapai tujuannya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Terdapat pula pemahaman bahwasanya habitus merupakan struktur yang menstruktur kehidupan sosial dan struktur yang terstruktur kehidupan sosial. habitus merupakan struktur yang menstruktur kehidupan sosial misalnya dalam penulisan ini yaitu Lembaga Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung sebagai struktur atau lembaga yang memiliki program kerja atau strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang kemudian strategi tersebut mampu membuat perubahan yang besar pada struktur tersebut sehingga ide dan tindakan agen tersebut menstruktur atau menciptakan kebiasaan yang kemudian diterapkan secara terus menerus dalam struktur tersebut. kemudian yang kedua yaitu habitus sebagai struktur yang terstruktur kehidupan sosial misalnya dalam penulisan ini lembaga Ombudsman memiliki berbagai ranah yaitu

Ombudsman tingkat Pusat dan Ombudsman tingkat daerah. Ombudsman Tingkat pusat mempunyai strategi yaitu Penerapan UU No 25 Tahun 2009 dan Partisipasi masyarakat. Kemudian Strategi tersebut di distribusikan agar dikerjakan pula oleh lembaga Ombudsman tingkat Daerah yaitu Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung. Maka struktur dari pusat yang mendistribusikan dua strategi nasional tersebut akan terstruktur atau tergabung dalam lembaga Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung.

b. Ranah

Ranah merupakan lingkungan dimana habitus beroperasi atau menjalankan tindakannya guna mencapai tujuan tertentu. Pemikiran Bourdieu melihat agen-agen tidak bertindak dalam ruang hampa, melainkan berada pada situasi-situasi sosial konkret yang diatur oleh seperangkat relasi sosial. ranah didefinisikan sebagai ruang yang terstruktur dengan berbagi kaidah sesuai dengan fungsinya sendiri, dengan relasi kekuasaannya sendiri. Dalam penulisan ini yang di maksud dengan ranah yaitu lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Bangka Belitung. Lembaga Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung merupakan lingkungan atau arena agen dalam melakukan atau mengimplementasikan habitus. Lembaga ombudsman merupakan ranah yang diatur dalam seperangkat sistem sosial. dimana terdapat berbagai agen-agen yang menduduki struktur lembaga ombudsman seperti insan Ombudsman serta relasi dari lembaga lain yang terlihat pada lembaga pers dan organisasi mahasiswa yang dipaparkan dalam strategi sosialisasi ke sekolah-sekolah dan diskusi interaktif serta masyarakat yang dipaparkan pada strategi Partisipasi masyarakat dan pembentukan jejaring Ombudsman Bangka Belitung.

D. Penutup

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang bertugas mengawasi pelayanan publik. Lembaga Ombudsman selain didirikan pada wilayah pusat juga didirikan pada wilayah daerah. Bangka Belitung merupakan salah satu daerah yang mempunyai lembaga Ombudsman yang disebut dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung yang bertugas mengawasi pelayanan publik serta menerima laporan dari masyarakat Bangka Belitung yang terkena Maladministrasi. Maraknya maladministrasi yang terjadi pada instansi penyelenggara pelayanan publik membuat kualitas instansi penyelenggara pelayanan publik menjadi buruk, sehingga Ombudsman sebagai lembaga yang mengawasi pelayanan publik melakukan berbagai strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Strategi tersebut dibagi menjadi dua yaitu strategi ombudsman dari tingkat pusat yang didistribusikan dan dikerjakan pula oleh Ombudsman Tingkat daerah yaitu, (1) Penilaian Kepatuhan Standar penyelenggaraan UU No 25 Tahun 2009; (2) partisipasi

masyarakat, dan strategi murni program dari Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung sendiri yaitu, (1) membentuk Jejaring Ombudsman; (2) sosialisasi ke sekolah-sekolah; (3) diskusi interaktif dengan lembaga serta masyarakat. Strategi ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik juga dianalisis dengan teori Struktural Genetik dari Pierre Bourdieu, dimana teori tersebut ingin menggambarkan hubungan antara struktural dan cara aktor membangun realitas sosialnya. Struktur dan aktor merupakan dualis yang saling berhubungan dalam melakukan sebuah tindakan. Inti dari teori ini yaitu melihat hubungan antara habitus dan Ranah yang tidak dapat di pisahkan. Habitus merupakan ide/pemikiran actor yang terdahulu kemudian diterapkan dan akan menjadi sebuah kebiasaan sedangkan ranah merupakan tempat habitus dalam merealisasikan gagasannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adib, Mohammad (2012). Agen dan Struktur dalam Pandangan Pierre Bourdieu. *Biokultur*, 1(2), hlm. 9. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-01%20Artikel%20AGEN%20DAN%20STRUKTUR%20DALAM%20PANDANGAN%20PIERE%20BOURDIEU%20Revisi%2020%20Okt%202012.pdf>. Diakses pada tanggal 11 Desember 2018 pukul 16:45 Wib.
- Kamarni, Neng (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). *Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(3), Hlm. 90. http://journal.unitas-pdg.ac.id/downlotfile.php?file=5.%20Analisis%20pelayanan%20publik%20terhadap%20masyarakat%20_kasus%20pelayanan%20kesehatan%20di%20kabupaten%20agam_.pdf Diakses pada tanggal 09 Desember 2018. Pukul 13.00 WIB.
- Kadarsih, Setiajeng (2010). Tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam pelayanan publik menurut UU NO. 37 Tahun 2008. *Jurnal Dinamika Hukum*, 10(2). <http://digilib.unila.ac.id/8463/23/BAB%20IV.pdf>. Diakses pada tanggal 10 Desember 2018 Pukul 12.30 Wib.
- Krisdinanto, Nanang (2014). Pierre Bourdieu Sang Juru Damai. *Kanal*, 2(2), hlm.200-201. https://www.researchgate.net/publication/311688315_PIERRE_BOURDIEU_SANG_JURU_DAMAI. Diakses pada tanggal 11 Desember 2018 Pukul 17:34 Wib.
- Kriswahyu, H, Dkk. Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survey Ombudsman RI. Jakarta Selatan: 2017.

Muchlis, Ikhsanudin (2017). Strategi *Public Relations* Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Strategi Public Relations*. <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adinegara/article/download/9238/8920> Diakses pada tanggal 09 Desember 2018. Pukul 09.28 WIB.

Oktaviana, Vemi. Strategi Lembaga Ombudsman Dalam Menjalankan Fungsi Pengawasan dan Fungsi Mediasi di Kota Yogyakarta Tahun 2016, Hlm. 6.
<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/11740/k.%20naskah%20publikasi.pdf?sequence=11&isAllowed=y> diakses pada tanggal 10 Desember 2018 pukul 10:55 Wib.

Perbawa, IKS Lanang Putra (2016). Peran Ombudsman Dalam Penegakan Hukum Administrasi Untuk Menunjang Pelayanan Publik. Lembaga Penelitian dan Pemberdayaan Masyarakat (LPPM) UNMAS Denpasar. Hlm.631.
Http://eprints.radenfatah.ac.id/284/1/Fitri%20Rahhayu_AdaSKI.pdf diakses pada tanggal 11 Desember 2018. Pukul 11.22 WIB.

Pratama, M Hamdani (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 3(3), hlm. 93.
<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1060d28347full.pdf>. diakses pada tanggal 10, 12 2018 pukul 15:52 Wib.

Puruhito, Ghozila (2014). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Publik. <http://www.fisip.undip.ac.id/> Diakses pada tanggal 11 Desember 2018. Pukul 09.45 WIB.

Ombudsman Republik Indonesia (2016). Ringkasan Eksekutif (Hasil Penilaian Kapatuhan Terhadap Standar Pelayanan Dan Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Sesuai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Ombudsman Republik Indonesia (2017). Partisipasi Masyarakat (Menenal Pelayanan Publik dan Ombudsman RI).