

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Dasar Pemikiran**

Pelayanan publik adalah bentuk jasa pelayan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Dwiyanto, 2017:19). Pelayanan publik dibagi menjadi 3 bentuk. Pertama, pelayanan administratif, yaitu antara lain Kartu Tanda Penduduk, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, Surat Izin Mengemudi, Surat Tanda Kendaraan Bermotor, Ijin Mendirikan Bangunan, Paspor, Surat Kepemilikan/pengusaan Tanah dan sebagainya. Kedua, pelayanan barang, yaitu antara lain jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya. Ketiga, pelayanan jasa, yaitu antara lain pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Pada proses pelaksanaannya, penyelenggaraan administrasi publik masih sering terdapat maladministrasi, sehingga diperlukan adanya pengawasan untuk meminimalisir terjadinya maladministrasi pada jasa pelayanan publik. Dalam penyelenggara pelayanan publik tidak jarang terjadi praktek maladministrasi yaitu perilaku atau perbuatan yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan

wewenang untuk tujuan lain dari wewenang itu sendiri, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Instansi Negara dan Pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan immateril bagi masyarakat dan perseorangan sehingga sangat diperlukan pengawasan (Desiana, 2013).

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari kemungkinan pengalihan atau penyimpangan dari tujuan yang ingin dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu mengimplementasikan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan melalui pengawasan ada kegiatan yang terkait erat dengan penentuan atau evaluasi sejauh mana pekerjaan telah dilakukan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauh mana kebijakan pemimpin diimplementasikan dan sejauh mana penyimpangan yang telah terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan (Desiana, 2013).

Salah satu lembaga yang berwenang untuk mengawasi pelayanan publik adalah Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga Negara ini memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk 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.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Wolter Monginsidi No. 20, Karangwaru, Tegalrejo, Yogyakarta merupakan Lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan dengan Lembaga negara dan instansi pemerintah lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta setiap tahunnya menerima ratusan pengaduan, dan hampir dari 90 persen laporan setiap tahunnya dapat terselesaikan.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis bermaksud menyusun laporan magang yang berjudul **”Sistem dan Prosedur Pelayanan Publik di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta”**.

### **1.2 Tujuan Magang**

- a. Untuk mengidentifikasi jenis-jenis layanan dan prosedur penanganan keluhan yang diterapkan pada Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala dan hambatan dalam prosedur pelayanan publik pada Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta.

### **1.3 Target Magang**

- a. Mampu merumuskan jenis-jenis layanan dan prosedur penanganan keluhan yang diterapkan oleh Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta.
- b. Mampu merumuskan kendala-kendala dan hambatan dalam prosedur pelayanan publik oleh Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta.

#### 1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta pada bidang Pelayanan administratif umum. Dengan tugas dan wewenang melayani konsultasi dan keluhan terkait pelayanan publik.



## 1.5 Lokasi Magang

Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta

Alamat : Wolter Monginsidi No. 20, Karangwaru, Tegalrejo,  
Yogyakarta.

Kode pos : 55241

Telp : (0274) 565314

### Peta Lokasi



Sumber: <https://www.google.co.id/maps/>

**Gambar 1.1 Peta Lokasi Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta**

### 1.6 Rincian dan Jadwal Perencanaan Magang

Magang dilakukan dalam waktu 1 bulan (4 minggu). Magang dimulai pada 9 September 2019 – 9 Oktober 2019

**Tabel 1.1 Rincian Jadwal Pelaksanaan Magang**

NO	KETERANGAN	WAKTU PELAKSANAAN											
		Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey lokasi magang												
2	Penulisan TOR												
3	Pelaksanaan kegiatan magang												
4	Pengumpulan teori-teori penulisan Laporan Magang												
5	Pengumpulan data												
6	Bimbingan Laporan Magang												
7	Menyusun Laporan Magang												
8	Uji Tugas Akhir (TA)												
9	Uji Kompetensi												

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam pembuatan Laporan Magang ini terdiri dari empat bab, yaitu bab pertama pendahuluan, bab kedua landasan teori, bab ketiga analisis data, bab keempat kesimpulan dan saran.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, tujuan dan target magang, dan bidang magang.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini merupakan landasan teori yang berisi teori yang akan digunakan untuk memecahkan masalah. Meliputi sistem dan prosedur pelayanan publik, Instansi Pemerintah dan Lembaga Negara, pelayanan jasa, standar pelayanan publik, kendala-kendal dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### **BAB III ANALISIS DATA**

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan serta data yang dipergunakan untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapi, berkaitan dengan kegiatan penelitian.

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan, dan saran.