

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Strategi

1. Strategi

Menurut Stephanie K. Marrus (Umar, 2013:16) strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Menurut James Brian Quinn (Iriantara, 2004:12) strategi diartikan sebagai “pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan pokok, kebijakan, dan rangkaian tindakan sebuah organisasi kedalam satu kesatuan yang kohesif”. Sedangkan menurut Steiner dan Miner (Iriantara, 2004:12) menyatakan bahwa strategi mengacu pada “formulasi misi, tujuan dan objektif dasar organisasi; strategi-strategi program dan kebijakan untuk mencapainya; dan metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa strategi diimplementasikan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.”

Menurut Porter (Yunus, 2016:12) didalam artikelnya menyebutkan bahwa strategi adalah sekumpulan tindakan atau aktivitas yang berbeda untuk menghantarkan nilai yang unik. Sedangkan Arthur (Yunus, 2016:12) mengatakan bahwa strategi terdiri dari aktivitas – aktivitas yang penuh daya serta pendekatan – pendekatan bisnis untuk mencapai kinerja yang memuaskan (sesuai target).

Menurut Jackson di dalam bukunya yang berjudul *Human Resource Planning: Challenges for Industrial/Organization Psychologists* (Yunus, 2016:11-12) mengatakan bahwa kata strategi dapat digunakan dalam berbagai cara atau situasi.

- 1) *Strategy is a plan, a how, a means of getting from here to there*
- 2) *Strategy is a pattern in actions over time*
- 3) *Strategy is position; that is; reflects decisions to offer particular products of services in particular markets*
- 4) *Strategy is perspective, that is, vision and direction*

Menurut Siagian (Nazarudin, 2020:6) menyebutkan bahwa strategi merupakan cara-cara yang sifatnya mendasar dan fundamental yang akan dipergunakan oleh suatu lembaga (orang) untuk mencapai tujuan dan berbagai sasarannya. Pengertian lain yang dikemukakan oleh Hak dan Majlur menyebutkan bahwa strategi:

- 1) Strategi adalah suatu pola keputusan yang konsisten, menyatu dan integral
- 2) Menentukan dan menampilkan tujuan organisasi dalam arti sasaran jangka panjang, program kegiatan dan skala prioritas, alokasi sumber daya manusia
- 3) Menyeleksi bidang yang digeluti organisasi
- 4) Mencoba mendapatkan keuntungan yang mampu bertahan lama, dengan memberikan respon yang tepat terhadap peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal organisasi dan kekuatan serta kelemahannya
- 5) Melibatkan semua tingkat hierarkis dari organisasi

Di dalam *The American Heritage Dictionary* (Suci, 2015:1) strategi berarti: “*the science or art of military command as applied to the overall planning and conduct of combat operations,*” atau berarti pula sebagai “*a plan of action resulting from the practice of thus science*”. Sedangkan Macquarie Dictionary (Suci, 2015:1) mengartikan strategi sebagai “*the science or art of combining the employing the means of war in planning and directing of large military movement and operations.*”

Pengertian umum strategi (Taufiqurokhman, 2016:21) yaitu suatu proses yang menentukan adanya perencanaan terhadap para top manager yang sungguh berarah pada tujuan jangka panjang perusahaan yang disertai dengan penyusunan akan upaya bagaimana agar mencapai tujuan yang diharapkan. Sementara pengertian khusus strategi yaitu suatu tindakan yang bersifat terus – menerus mengalami peningkatan dan dilakukan sesuai dengan sudut pandang tentang apa yang diinginkan serta diharapkan oleh para konsumen untuk di masa depan.

Alfred Chandler (Taufiqurokhman, 2016:25-26) mengatakan bahwa strategi adalah suatu penentuan sasaran dan tujuan dasar jangka panjang dari suatu organisasi (perusahaan) serta pengadopsian seperangkat tindakan serta alokasi sumber – sumber yang perlu untuk mencapai sasaran – sasaran tersebut. Dalam kajiannya tentang strategi, Henry Mintzberg mencatat bahwa setidaknya strategi tidak sekedar memiliki dua elemen definisi, yaitu sebagai perencanaan (*plan*) dan pola (*pattern*). Lebih dalam lagi, ia mengungkap bahwa definisi strategi telah berkembang dengan tiga

“P” baru, yaitu posisi (*position*), perspektif (*perspective*), dan penerapan (*ploy*).

Menurut William J. Stanton (Sari, 2017:9) mendefinisikan strategis sebagai suatu rencana dasar yang luas dari suatu tindakan organisasi untuk mencapai suatu tujuan seperti yang dikatakan oleh Kotler and Cox (1988:49) bahwa “*Strategy is a vision*”. Menurut Rivai dan Prawironegoro (Sari, 2017:9) strategi merupakan cara dan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir (sasaran atau *objective*). Strategi harus mampu membuat semua bagian dari suatu organisasi yang luas menjadi satu terpadu untuk mencapai tujuan akhir (sasaran atau *objective*).

Strategi peningkatan menurut Wardatul Asriyah (Lisydanti, 2018:33) adalah cara atau siasat yang dilakukan dalam sebuah kegiatan untuk membuat perbaikan dalam hal kemakmuran yang dirasakan oleh masyarakat dalam menjalankan usahanya, dimana usaha tersebut dapat meningkatkan taraf kehidupannya dari pendapatan yang diperoleh dari usaha, agar usaha atau kegiatan tersebut berjalan dengan lancar.

Dalam penelitian ini peneliti merujuk pada pengertian strategi menurut Stephanie K. Marrus. Dan berdasarkan pengertian tentang strategi yang dipaparkan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi adalah sebuah cara, tahapan atau langkah efektif yang disusun berdasarkan visi misi organisasi oleh suatu organisasi baik memberdayakan sumber daya manusia itu sendiri atau sumber diluar organisasinya guna bisa mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Perumusan Strategi

Menurut Sedarmayanti (Lisdayanti, 2018:16) perencanaan strategi merupakan bagian integral dari manajemen strategi. Rencana strategi meliputi keseluruhan kegiatan proses perencanaan strategi, dari visi, misi, nilai – nilai, dan seterusnya sampai dengan penetapan tujuan, sasaran dan strategi organisasi/perusahaan yang berisi kebijakan dan program.

Perumusan strategi atau formulasi strategi menurut Iriantara (2004:28) merupakan keputusan mengenai jalan yang akan ditempuh untuk mencapai apa yang sudah ditetapkan dalam objektif. Berdasarkan analisis yang dilakukan yang dilakukan terhadap faktor-faktor lingkungan sosial, operasional, dan internal, kemudian dengan mempertimbangkan objektif, maka ditetapkan strategi untuk mencapai objektif tersebut.

Menurut Siagian (Khoirudin, 2014:19) merumuskan suatu strategi merupakan proses penyusunan langkah – langkah kedepan yang dimaksudkan untuk membangun visi dan misi organisasi, menetapkan tujuan strategis dan keuangan perusahaan, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam rangka menyediakan pelayanan terbaik. Suatu lembaga harus melewati beberapa tahapan supaya strategi yang telah disusun ini mampu memberikan hasil yang maksimal. Berikut ini merupakan tahapan – tahapan:

- 1) Mengidentifikasi lingkungan yang akan dimasuki di masa depan dan menentukan misi untuk mencapai visi yang dicita – citakan dalam lingkungan tersebut.
- 2) Melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal untuk mengukur kekuatan dan kelemahan serta peluang dan

ancaman yang akan dihadapi oleh perusahaan dalam menjalankan misinya.

- 3) Merumuskan faktor – faktor ukuran keberhasilan dari strategi – strategi yang dirancang berdasarkan analisis sebelumnya.
- 4) Menentukan tujuan dan target terukur, mengevaluasi berbagai alternatif strategi dengan mempertimbangkan sumber daya yang dimiliki dan kondisi eksternal yang dihadapi.
- 5) Memilih strategi yang paling sesuai untuk mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjang.

Pembentukan strategi menurut Yunus (2016:12) adalah kombinasi dari tiga proses utama sebagai berikut:

- 1) Melakukan analisis situasi, evaluasi diri dan analisis pesaing: baik internal maupun eksternal; baik lingkungan mikro maupun makro.
- 2) Bersamaan dengan penaksiran tersebut, tujuan dirumuskan. Tujuan ini harus bersifat paralel dalam rentang jangka pendek dan juga jangnan panjang. Maka disini juga termasuk di dalamnya penyusunan pernyataan visi (cara pandang jauh ke depan dari masa depan yang dimungkinkan), pernyataan misi (bagaimana peran organisasi terhadap lingkungan publik), tujuan perusahaan secara umum (baik finansial maupun strategis), tujuan unit bisnis strategis (baik finansial maupun strategis), dan tujuan taktis.

3. Sifat Strategi

Berikut ini merupakan sifat-sifat dari strategi yang diambil dari buku Esensi Manajemen Strategi (Suci, 2015:4-5) dapat dijabarkan sebagai berikut:

1) Strategi merupakan *Long term Planning*

Strategi adalah suatu perencanaan jangka panjang yaitu merupakan perencanaan yang strategik atau menunjukkan arah perusahaan atau organisasi.

2) Strategi harus bersifat *General Plan*

Dalam hal ini strategi harus bersifat umum dan berlaku untuk seluruh bagian dalam perusahaan ataupun dalam organisasi.

3) Strategi harus Komprehensif

Strategi harus melibatkan seluruh bagian didalam perusahaan atau organisasi seperti: bagian pemasaran, bagian keuangan, bagian produksi, bagian SDM, SIM, bagian manajemen akuntansi dan lain sebagainya yang ada dalam perusahaan/organisasi.

4) Strategi harus *Integrated*

Diharapkan dengan strategi maka dapat menyatukan pandangan seluruh bagian dalam perusahaan.

5) Strategi harus Eksternal

Suatu hal yang sangat penting dalam strategi harus mempertimbangkan lingkungan eksternal perusahaan atau organisasi baik stage holder ataupun lingkungan makro.

6) Strategi harus bisa diadaptasikan pada Lingkungan

Dengan mempertimbangkan baik lingkungan internal ataupun eksternal diharapkan strategi bisa diadaptasikan pada

lingkungannya, maka dari itu sangatlah penting melakukan analisa lingkungan.

4. Tipe – Tipe Strategi

Menurut Konteen (Sari, 2017:11-12) mengklasifikasikan strategi ke dalam tipe-tipe strategi yang sering dianggap sebagai suatu hierarki. Tipe-tipe strategi dimaksud adalah sebagai berikut:

a. *Corporate Strategy* (Strategi Organisasi)

Strategi ini berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai, dan inisiatif-inisiatif stratejik yang baru. Pembatasan-pembatasan diperlukan, yaitu apa yang dilakukan dan untuk apa.

b. *Program Strategy* (Strategi Program)

Strategi ini lebih memberi perhatian pada implikasi-implikasi stratejik dari suatu program tertentu. Apa kira-kira dampaknya apabila suatu program dilancarkan atau diperkenalkan, apa dampaknya bagi sasaran organisasi.

c. *Resource Support Strategy* (Strategi Pendukung Sumber Daya)

Strategi sumber daya ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber-sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya itu dapat berupa tenaga, keuangan, teknologi dan sebagainya.

d. *Institutional Strategy* (Strategi Kelembagaan)

Fokus dari strategi institusional ialah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif stratejik.

5. Tingkat – Tingkat Strategi

Schendel, Hofer dan Higgins (Sari, 2017:12-13) menjelaskan adanya 4 (empat) tingkatan strategi. Keseluruhannya disebut *Master Strategy*, yaitu *Enterprise Strategy*, *Corporate Strategy*, *Business Strategy*, dan *Functional Strategy*.

a. *Enterprise Strategy*

Strategi ini berkaitan dengan respons masyarakat. Setiap organisasi mempunyai hubungan dengan masyarakat. Dalam strategi enterprise terlihat relasi antara organisasi dan masyarakat luas, sejauh interaksi itu akan dilakukan sehingga dapat menguntungkan organisasi.

b. *Corporate Strategy*

Strategi ini berkaitan dengan misi organisasi, sehingga sering disebut *grand strategy* yang meliputi bidang yang digeluti oleh suatu organisasi.

c. *Business Strategy*

Strategi pada tingkat ini menjabarkan bagaimana merebut pasaran di tengah masyarakat. Penempatan organisasi di hati para penguasa, para pengusaha, para politisi, para anggota legislatif, para donor dan lain sebagainya. Semua dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan stratejik yang sekaligus mampu menunjang berkembangnya organisasi ke tingkat yang lebih baik.

d. *Functional Strategy*

Strategi ini merupakan strategi pendukung dan untuk menunjang suksesnya strategi lain.

6. Tolak Ukur Strategi

Formulasi strategi harus berlandaskan pada pemahaman secara mendalam pada pasar, kompetisi, dan lingkungan eksternal. Strategi hadir dalam berbagai bentuk. Namun demikian, strategi akan mengidentifikasi tipe-tipe barang dan jasa yang akan dijual, sumber – sumber dan teknologi yang digunakan dalam proses produksinya, metode koordinasi usaha – usaha dan rencana – rencana untuk digunakan untuk menghasilkan kinerja yang efisien dan efektif, serta tipe – tipe aktivitas yang diambil. (Taufiqurokhman, 2016:28)

Menurut Richard P. Rumelt (Taufiqurokhman, 2016:28-29) mengidentifikasi empat tolak ukur yang digunakan untuk menguji baik atau tidaknya suatu strategi, yaitu:

- 1) *Consistency*: strategi tidak boleh menghadirkan sasaran dan kebijakan yang tidak konsisten.
- 2) *Consonance*: strategi harus merepresentasikan respon adaptif terhadap lingkungan eksternal dan terhadap perubahan – perubahan penting yang mungkin terjadi.
- 3) *Advantage*: strategi harus memberikan peluang bagi terjadinya pembuatan atau pemeliharaan keunggulan kompetitif dalam suatu wilayah aktivitas tertentu (terpilih).
- 4) *Feasibility*: strategi tidak boleh menggunakan sumber – sumber secara berlebihan (di luar kemampuan) dan tidak boleh menghadirkan persoalan – persoalan baru yang tidak terpecahkan.

7. Kegagalan Strategi

Andrew Campbell dan Marcus Alexander (Taufiqurokhman, 2016:29) mengidentifikasi sekurang – kurangnya terdapat tiga alasan mengapa suatu strategi dapat gagal dalam mengantar suatu perusahaan untuk mencapai sasaran dan tujuannya. Ketiga hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Strategi Tanpa Arah (*directionless strategies*): kegagalan membedakan antara *purposes* (apa yang akan dilakukan organisasi) dan *constraints* (apa yang harus dilakukan suatu organisasi agar dapat bertahan). Perusahaan yang gagal memahami *constraints* yang dimilikinya dan salah membacanya sebagai *purposes*, akan cenderung terlempar dari arena bisnis.
- 2) Kelumpuhan Perencanaan (*planning paralysis*): kegagalan menentukan pijakan awal untuk bergerak (dari strategi atau tujuan) menyebabkan terjadinya rencana yang ‘lumpuh’ akibat kebingungan terhadap pelibatan ‘proses’ dalam penyusunan suatu strategi. Menentukan tujuan dan kemudian menyusun strategi untuk mencapainya ataukah meniru strategi yang telah terbukti berhasil dan kemudian menentukan tujuan yang dapat/ingin dicapai berdasarkan strategi tersebut.
- 3) Terlalu Fokus pada Proses (*good strategy is planning process*): seringkali manajer berhadapan dapat menyusun suatu strategi yang baru dan lebih baik. Sayangnya keberhasilan seringkali tidak semata bergantung pada proses perencanaan yang baru atau rencana yang didesain dengan lebih baik, tetapi lebih kepada kesanggupan manajer untuk memahami

dua hal mendasar, yaitu: keuntungan atas dimilikinya maksud (*purposes*) yang stabil dan terartikulasi dengan baik; serta pentingnya penemuan, pemahaman, pendokumentasian, dan eksploitasi informasi – informasi penting (*insights*) tentang bagaimana menciptakan nilai lebih banyak dibanding perusahaan lain.

Sedangkan menurut Henry Mintzberg (Taufiqurokhman, 2016:30) mengungkapkan bahwa perencanaan strategik memiliki suatu potensi kegagalan besar. Kegagalan tersebut adalah keyakinan bahwa analisa akan menuju pada sintesa dan perencanaan strategik adalah pembuatan strategi (*strategy making*). Dalam hal ini kegagalan tersebut disebabkan oleh tiga kesalahan yang mendasar pada asumsi sebagai berikut:

- 1) *Fallacy of Prediction*: tidak setiap hal dapat begitu saja diprediksi, kecuali hal – hal yang memiliki pola berulang (*repetitive pattern*) seperti musim. Sedangkan hal – hal lainnya seperti penemuan teknologi dan peningkatan harga hampir tidak mungkin diduga secara relatif akurat, kecuali oleh para visioner yang biasa membangun strateginya secara personal dan intuitif.
- 2) *Fallacy of Detachment*: seringkali manajer dipisahkan pada persoalan detil dan operasional, sesuatu yang seharusnya mereka kenal dengan baik. Ketika manajer terjauhkan dari hal – hal mendasar tersebut, manajer akan gagal memahami keseluruhan porses dan mengingkari konsep Frederick Taylor tentang manajemen bahwa proses harus sepenuhnya dipahami sebelum diprogram.

3) *Fallacy of Formalization*: kegagalan perencanaan strategi adalah kegagalan sistem untuk bekerja lebih baik daripada manusia. Sistem formal atau mekanikal seringkali gagal mengimbangi informasi yang berkembang dalam otak manusia. Sistem memang sanggup mengelola informasi yang lebih banyak, tetapi tidak sanggup menginternalisasikannya, mencernanya, dan mensintesisnya. Formulasi merujuk pada tata urutan yang rasional, tetapi pembuatan strategi adalah proses pembelajaran yang terus bergerak. Formulasi akan gagal mencerna sesuatu yang tidak kontinu dan baru. Dan oleh karenanya pemahaman tentang perencanaan strategik (*strategic planning*) harus dibedakan dari pemahaman tentang pembuatan strategi (*strategy making*). Keduanya tidak bisa dianggap sama.

8. Informasi Strategi

Menurut Donnelly (Sari, 2017:16) menyatakan bahwa ada enam informasi strategi yang tidak boleh dilupakan yaitu:

- 1) Apa, apa yang akan dilakukan
- 2) Mengapa demikian suatu uraian tentang alasan yang dipakai dalam menentukan apa diatas
- 3) Siapa yang akan bertanggung jawab untuk atau mengoperasionalkan strategi
- 4) Berapa banyak biaya yang harus dikeluarkan untuk menyukseskan strategi
- 5) Berapa lama waktu yang diperlukan untuk operasinalisasi strategi tersebut
- 6) Hasil apa yang diperoleh dari strategi itu

Dalam hal ini peneliti menganggap bahwa informasi strategi diatas sangatlah penting dalam upaya penggalian informasi secara mendalam dan mendetail namun tetap efektif dan efisien mengenai perencanaan sebuah strategi. Karena dengan adanya informasi strategi ini memudahkan penelitian untuk terfokus pada hal yang ingin dicapai.

B. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan menurut Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Sedangkan masyarakat menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Agus Fanar Dsyukri, Ph.D (Santoso, 2017) pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya – upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Menurut *NSW Ombudsman's Effective Complaint Handling Guidelines* (Mahendra, 2014:58) menyebutkan penanganan keluhan merupakan salah satu komponen penting dalam formula peningkatan kepuasan dan

dukungan penggunaan layanan publik. Sedangkan menurut Michael Gorton (Mahendra, 2014:58) *“complaints are a vital form of consumer feedback that provides unique and valuable information to an organisation concerned with quality improvement and risk management.”*

Pengaduan masyarakat memiliki elemen penanganan pengaduan Mahendra (2014:58) yang terdiri dari beberapa aspek diantaranya:

- 1) Sumber atau asal pengaduan
- 2) Isi pengaduan
- 3) Unit Penanganan Pengaduan
- 4) Respon Pengaduan
- 5) Umpan Balik
- 6) Laporan Penanganan Pengaduan

Dalam penelitian ini peneliti merujuk kepada pengertian pengaduan masyarakat dari Michael Gorton (Mahendra, 2014:58) yang artinya *komplain* adalah bentuk penting dari umpan balik konsumen yang memberikan informasi unik dan berharga kepada organisasi yang peduli akan perbaikan kualitas dan manajemen risiko. Berdasarkan pengertian tentang pengaduan masyarakat diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh masyarakat selaku penerima pelayanan kepada penyelenggara terhadap pelaksanaan layanan yang tidak sesuai dengan standar ataupun peraturan perundang – undangan yang berlaku. Dan pengaduan masyarakat ini merupakan bagian dari pelayanan publik yang dalam hal ini akan membantu penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dan membentuk tata kelola pemerintahan yang lebih baik lagi sesuai amanat dari Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang melibatkan masyarakat baik dari

penyusunan perumusan standar pelayanan hingga pada proses evaluasi dan kontrol terhadap pelaksanaan pelayanan.

Dalam pengelolaan pengaduan yang diatur didalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan yang dikutip melalui artikel Ombudsman (Singgih Samsuri, 2019), ada beberapa tahapan penting yang perlu diketahui oleh penyelenggara Pelayanan Publik agar Tata Kelola Pengaduan dapat berjalan secara efektif dan efisien, diantaranya yaitu:

- 1) Tersedianya sarana penyampaian pengaduan,
- 2) Adanya pejabat yang mengelola pengaduan,
- 3) Terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan,
- 4) Terdapat jangka waktu penyelesaian pengaduan,
- 5) Menyusun laporan secara berkala sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik.

Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) melalui Direktorat Aparatur Negara telah melakukan kajian dengan judul Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik memberikan beberapa rekomendasi diantaranya:

- 1) Perbaiki elemen manajemen pengaduan
- 2) Perbaiki implementasi manajemen komplain
- 3) Alternatif unit pelaksana manajemen komplain
- 4) Saluran manajemen komplain masyarakat

Mengutip dari artikel Kedeputian Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas dan Pengawasan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Titi Saraswati, 2016) menyebutkan bahwa indikator yang dapat diukur dari keberhasilan suatu unit pengaduan adalah apabila jumlah pengaduan yang direspon lebih besar daripada jumlah pengaduan

yang masuk setiap harinya. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kecepatan merespon antara lain adalah dukungan pimpinan, dukungan sumber daya manusia serta dukungan sarana dan prasarana.

C. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi menurut Davis dalam Ndraha (Satka, 2015:1866) mengartikan partisipasi sebagai suatu dorongan mental dan emosional yang menggerakkan mereka untuk bersama sama mencapai tujuan dan bersama sama bertanggungjawab sedangkan masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama untuk jangka waktu yang lama sehingga menghasilkan suatu adat istiadat.

Partisipasi menurut Made Pidarta (Islami, 2020:19) adalah pelibatan seseorang atau beberapa orang dalam suatu kegiatan. Keterlibatan dapat berupa keterlibatan mental dan emosi serta fisik dalam menggunakan segala kemampuan yang dimilikinya (berinisiatif) dalam segala kegiatan yang dilaksanakan serta mendukung pencapaian tujuan dan tanggungjawab atas segala keterlibatan.

Menurut Cohen dan Uphogg (Satka, 2015:1866) yang mengacu dalam Harahap dkk menyatakan bahwa partisipasi masyarakat adalah keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan pembuatan keputusan tentang apa yang dilakukan, dalam pelaksanaan program dan pengambilan keputusan untuk berkontribusi sumberdaya atau bekerjasama dalam organisasi atau kegiatan khusus, berbagai manfaat dari program pembangunan dan evaluasi program pembangunan.

Partisipasi masyarakat menurut Isbandi (Islami, 2020:20) adalah keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan

potensi yang ada di masyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk menangani masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah, dan keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi.

Dalam penelitian ini peneliti merujuk pengertian partisipasi masyarakat oleh Choen dan Uphogg. Dan berdasarkan pengertian tentang partisipasi masyarakat diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa partisipasi masyarakat adalah keikutsertaan masyarakat didalam suatu wilayah guna mencapai tujuan yang dilakukan secara bersama-sama maupun berkelompok. Partisipasi masyarakat juga dapat diartikan sebagai keterlibatan masyarakat didalam mengambil maupun menjalankan keputusan yang telah ditetapkan guna mencapai suatu tujuan yang diharapkan.

1. Tahapan Partisipasi

Menurut Uphoff, Cohen, dan Goldsmith (Sulistiyorini dkk, 2015:74) membagi partisipasi ke dalam beberapa tahapan, yaitu:

- 1) Tahap perencanaan, ditandai dengan keterlibatan masyarakat dalam kegiatan-kegiatan yang merencanakan program pembangunan yang akan dilaksanakan, serta menyusun rencana kerjanya.
- 2) Tahap pelaksanaan, yang merupakan tahap terpenting dalam program, inti dari keberhasilan suatu program adalah pelaksanaan. Wujud nyata partisipasi pada tahap ini dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu partisipasi dalam bentuk sumbangan pemikiran, bentuk sumbangan materi, dan bentuk keterlibatan sebagai anggota.

- 3) Tahap menikmati hasil, yang dapat dijadikan indikator keberhasilan partisipasi masyarakat pada tahap perencanaan dan pelaksanaan program.
- 4) Tahap evaluasi, dianggap penting sebab partisipasi masyarakat pada tahap ini dianggap sebagai umpan balik yang dapat memberi masukan demi perbaikan pelaksanaan program.

2. Pentingnya Partisipasi

Pentingnya partisipasi dikemukakan oleh Conyers (Islami, 2020:22) sebagai berikut ini:

- 1) Partisipasi masyarakat merupakan suatu alat guna memperoleh informasi mengenai kondisi, kebutuhan, dan sikap masyarakat setempat, yang tanpa kehadirannya program pembangunan serta proyek – proyek akan gagal.
- 2) Masyarakat akan lebih mempercayai proyek atau program pembangunan jika merasa dilibatkan dalam proses persiapan dan perencanaannya, karena mereka akan lebih mengetahui seluk beluk proyek tersebut dan akan mempunyai rasa memiliki terhadap proyek tersebut.
- 3) Suatu hak demokrasi bila masyarakat dilibatkan dalam pembangunan masyarakat mereka sendiri.

3. Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah memberikan pengertian ketentuan umum bahwa partisipasi masyarakat adalah peran serta masyarakat untuk menyalurkan

aspirasi, pemikiran, dan kepentingannya dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Pengaturan partisipasi masyarakat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraa Pemerintahan Daerah meliputi beberapa bab-bab pembahasan diantaranya sebagai berikut :

- 1) Partisipasi masyarakat dalam penyusunan peraturan daerah dan kebijakan daerah.

Dalam hal ini masyarakat berhak berpartisipasi dalam penyusunan peraturan daerah ataupun kebijakan daerah yang mengatur dan membebani masyarakat baik berupa konsultasi publik, penyampaian aspirasi, rapat dengar pendapat umum, kunjungan kerja, sosialisasi maupun seminar dan diskusi. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat bisa dilakukan dengan mensosialisasikan rancangan peraturan melalui media informasi yang mudah diakses serta mengembangkan sistem informasi penyusunan peraturan daerah seperti layanan daring.

- 2) Partisipasi masyarakat dalam perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan pengevaluasian pembangunan daerah.

Partisipasi masyarakat dalam hal ini juga harus memenuhi beberapa kriteria seperti penguasaan masalah yang dibahas, latar belakang keilmuan, berpengalaman atau terkena dampak langsung dengan memberikan atau menunjuk perwakilannya. Partisipasi yang dimaksud dilakukan melalui penyampaian aspirasi, konsultasi publik, diskusi, ataupun musyawarah

sesuai dengan peraturan perundang-undangan sehingga hasil yang disampaikan masyarakat bisa dijadikan sebagai masukan dalam penyusunan peraturan rencana pembangunan daerah maupun penyusunan rancangan kebijakan umum anggaran pendapatan dan belanja daerah serta prioritas dan plafon anggaran sementara. Dan penyebaran rancangan tersebut disebar melalui sistem informasi, media cetak/elektronik, atau papan pengumuman. Keikutsertaan masyarakat ini berlaku secara mutatis mutandis, dan pelaksanaan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan pembangunan daerah dapat dilakukan dengan pemberian hibah dari masyarakat kepada Pemerintah Daerah dalam bentuk uang, barang, jasa sesuai dengan ketentuan.

Dalam hal pemantauan dan pengevaluasian pembangunan daerah, masyarakat dapat ikut serta dalam pengawasan untuk memastikan kesesuaian antara jenis kegiatan, volume, dan kualitas pekerjaan, waktu pelaksanaan dan penyelesaian kegiatan, dan spesifikasi dan mutu hasil pekerjaan dengan rencana pembangunan daerah yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Partisipasi masyarakat dalam pengelolaan aset dan Sumber Daya Alam daerah.

Partisipasi masyarakat dalam pengelolaan, pemanfaatan dan pemeliharaan aset atau SDA yang ada diatur oleh ketentuan peraturan perundang-undangan dan dapat dilaksanakan dalam bentuk sewa, kerja sama pemanfaatan, dan kerja sama penyediaan infrastruktur.

- 4) Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat yang dimaksud mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang ada yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 5) Akses masyarakat terhadap informasi penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Akses masyarakat terhadap informasi dilakukan melalui sistem informasi, media cetak/elektronik, atau papan pengumuman yang disediakan oleh pemerintah daerah dan juga permintaan secara langsung kepada Pemerintah Daerah sesuai kebutuhan Masyarakat yang diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 6) Penguatan kapasitas kelompok masyarakat dan/atau Organisasi Kemasyarakatan, agar dapat berpartisipasi secara efektif dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Dalam hal ini pemerintah daerah memberikan dukungan penguatan kapasitas kelompok masyarakat dan organisasi kemasyarakatan untuk berpartisipasi secara efektif dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah baik berupa penyuluhan, pendidikan dan pelatihan, dan pendampingan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Pelayanan Publik

Menurut Agung Kurniawan (Pasolong, 2011:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sinambela (Pasolong, 2011:128) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan pada Pasal 1 ayat (1) 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.

Dalam penelitian ini peneliti merujuk pada pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dan berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa yang diberikan oleh sektor pelayanan publik atau instansi pemerintah yang ada guna memenuhi keperluan masyarakat dengan aturan dan standar yang sudah ditetapkan.

1. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa ada beberapa ruang lingkup pelayanan publik yang dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang – undangan.
- 2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- 3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagai atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang

modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang – undangan.

4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat

(1) meliputi:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang – undangan.

5) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

- 6) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.
- 7) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang – undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
 - b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang – undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

2. Hak, Kewajiban dan Peran Masyarakat

Penyelenggara mempunyai kewajiban untuk bisa membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya seperti yang tertuang dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 15 huruf (i). Sedangkan masyarakat juga memiliki hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik yang sudah diatur juga oleh perundang-undangan.

Untuk hak dari masyarakat sendiri sudah tertuang dalam Bagian Ketiga tentang Hak dan Kewajiban bagi masyarakat pasal 18 yang dijabarkan sebagai berikut:

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;

- e. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- h. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pada pasal selanjutnya yaitu pasal 19 menerangkan tentang kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik yang ada diantaranya sebagai berikut:

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Peran serta masyarakat dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yang ada juga dijelaskan didalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 39 ayat (1), (2), (3), dan (4) yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- 2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- 3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- 4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

3. Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik, penyelenggara diharuskan memiliki pedoman atau standar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam rangka meminimalisir penyelewengan kekuasaan maupun pengabaian terhadap kewajibannya selaku penyelenggara pelayanan.

Adapun yang menjadi standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik ini juga termuat dalam Bab V tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagian Kesatu Standar Pelayanan pasal 20 yaitu:

- 1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

- 2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- 3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- 4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- 5) Penyusun standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Selanjutnya untuk komponen standar pelayanan dituang dalam pasal 21 sebagai berikut:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;

- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

4. Pengawasan Pelayanan Publik

Dalam hal pengawasan pelayanan publik juga sudah dituangkan didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 35 ayat (1), (2), dan (3), adapun pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal
- 2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- 3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan perundang-undangan; dan

- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

E. Penelitian Sejenis

Adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian yang diteliti dijabarkan dibawah ini.

Ieta Methariani dan Maya Mustika Kartika Sari (2017) dengan judul “*Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur untuk Menumbuhkan Kesadaran Partisipasi Masyarakat dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*” Jurnal Kajian Moral dan Kewarganegaraan Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya. Penelitian yang dilakukan oleh Ieta Methariani dan Maya Mustika Kartika Sari ini meneliti tentang bagaimana strategi atau upaya yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur untuk bisa meningkatkan kesadaran partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggara pelayanan publik dengan menggunakan teknik *snowball sampling* sebagai cara pemilihan informan dalam penelitian. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik wawancara ini kemudian dianalisis dengan model analisis data Miles dan Huberman dengan teori partisipasi yang didukung dengan model komunikasi Lasswell.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam upaya untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat tersebut ada beberapa strategi yang diambil seperti dilaksanakannya program sosialisasi tahun 2016 secara tatap muka yaitu dengan memberikan pendidikan kepada ormas, ormek,

dan penyelenggara pelayanan publik. Selain itu untuk upaya lain yang dilakukan tidak tatap muka dilakukan dengan media elektronik dan media cetak. Dalam penelitian ini didapati faktor pendorong berdasarkan hasil evaluasi program sosialisasi tahun 2017 yaitu masyarakat banyak yang belum mengenal ombudsman dan pelayanan publik yang masih cenderung buruk, selain itu untuk faktor penghambatnya adalah mengenai anggaran yang sedikit, medan/lingkungan, serta jumlah peserta yang tidak sesuai undangan. Untuk perencanaan program sosialisasi di tahun 2017 dilakukan dengan tatap muka dengan pondok-pondok pesantren dan penyelenggara pelayanan publik, sedangkan untuk tidak tatap muka tetap menggunakan media elektronik dan cetak dengan rencana membentuk Sahabat Ombudsman di setiap daerahnya. Relevansi penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah sama-sama meneliti tentang strategi yang berhubungan dengan upaya pengikutsertaan masyarakat dalam hal mengawasi ataupun mengadu terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang ada.

Nur Atika, Ratna, Zahrotul Huda (2019) dengan judul "*Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Bangka Belitung*" Jurnal Ilmiah Mahasiswa Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bangka Belitung. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Atika dkk ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung dalam usaha peningkatan pelayanan publik karena hal ini sesuai dengan tugas Ombudsman selaku lembaga yang mengawasi pelayanan publik yang dalam penelitian ini instansi pelayanan publik di Bangka Belitung masih sering terjadi maladministrasi.

Penelitian dengan metode penelitian deskriptif kualitatif ini menghasilkan penjelasan bahwasannya terdapat beberapa komponen yang berperan dalam peningkatan pelayanan publik yang merupakan strategi dari pusat dan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung itu sendiri. Adapun yang menjadi strategi dari pusat yaitu Penilaian Kepatuhan Standar Penyelenggaraan Layanan UU Nomor 25 Tahun 2009 dan Partisipasi Masyarakat, sedangkan strategi dari Perwakilan yaitu membentuk jejaring Ombudsman Bangka Belitung, Sosialisasi ke sekolah – sekolah dan dialog interaktif antar instansi dan antar masyarakat di Bangka Belitung.

Relevansi antara penelitian peneliti dan penelitian Nur Atika dkk ini adalah penelitian ini sama-sama berfokus pada strategi dengan pendekatan kualitatif yang membahas bagaimana upaya yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia dalam hal ini yaitu perwakilannya, bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada dengan melibatkan masyarakat.

Marianus Yofan Kader, Willy Tri Hardianto (2019) dengan judul "*Ombudsman Strategy of Republic of Indonesia In East Java Representative Regarding Public Service Supervision*" Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tungadewi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dari Sugiyono dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan (observasi), wawancara (interview), dan dokumentasi untuk mendukung keabsahan data. Penelitian ini berfokus kepada strategi Ombudsman dalam mengawasi jalannya pelayanan publik dengan menekankan tugas Ombudsman sebagai lembaga pemeriksa laporan

atas dugaan kasus maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan atas dasar SOP Ombudsman yang jelas.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur memiliki strategi kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target pencapaian Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN). Ombudsman sendiri bekerja sama dengan instansi penyelenggara pelayanan dalam rangka menyelesaikan laporan masyarakat dan dengan strategi investigasi atas prakarsa sendiri seperti sidak, sosialisasi dan pengarahannya kepada masyarakat dan instansi sebagai upaya dalam hal pencegahan. Faktor pendukung segala macam strategi yang dibuat yaitu komitmen dari instansi penyelenggara pelayanan publik berkoordinasi dengan Ombudsman dan jaringan Ombudsman yang banyak seperti sahabat-sahabat Ombudsman di daerah. Sedangkan untuk faktor penghambat adalah jumlah pegawai yang terbatas. Adapun relevansi antara penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah sama-sama meneliti tentang strategi lembaga Ombudsman dalam hal perbaikan pelayanan publik.

Tabel 2.1. Indikator Persamaan Dan Perbedaan Penelitian

NO	Nama, Judul Penelitian dan Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Ieta Methariani dan Maya Mustika Kartika Sari: Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur untuk Menumbuhkan Kesadaran Partisipasi Masyarakat dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, tahun 2017	Sama-sama meneliti tentang strategi Ombudsman dan keterlibatan masyarakat	Penelitian yang dilakukan oleh Ieta Methariani dan Maya Mustika Kartika Sari ini berfokus pada upaya Ombudsman dalam melibatkan masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik, sedangkan yang peneliti teliti adalah bagaimana upaya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah dalam meningkatkan pengaduan masyarakatnya.
2.	Nur Atika, Ratna, Zahrotul Huda: Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Bangka Belitung, tahun 2019	Sama-sama meneliti strategi Ombudsman	Penelitian yang dilakukan Nur Atika dkk ini berfokus kepada upaya Ombudsman dalam meningkatkan pelayanan publiknya sedangkan yang peneliti teliti adalah upaya ombudsman dalam meningkatkan dari segi pengaduan masyarakatnya terhadap jalannya pelayanan publik.
3.	Marianus Yofan Kader, Willy Tri Hardianto: Ombudsman Strategy of Republic of Indonesia In East Java Representative	Sama-sama meneliti tentang strategi Ombudsman	Penelitian yang dilakukan oleh Marianus Yofan Kader dan Willy Tri Hardianto ini berfokus

	Regarding Public Service Supervision, tahun 2019	dalam hal perbaikan pelayanan publik	kepada strategi Ombudsman dalam hal pengawasan pelayanan publik dengan menekankan tugas daripada Ombudsman itu sendiri, sedangkan yang peneliti teliti adalah strategi Ombudsman yang mengarah pada peningkatan pengaduan masyarakat.
--	--	--------------------------------------	---

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2020

F. Alur Pikir Penelitian

Fenomena tingkat kesadaran masyarakat yang masih belum tinggi dalam mengawasi pelayanan yang tidak mengetahui bagaimana fungsi pengaduan kepada instansi ataupun lembaga Ombudsman dan juga penyelenggara layanan publik yang tidak memberikan kejelasan mekanisme pengaduan di instansinya membuat masyarakat semakin apatis dengan upaya perbaikan pelayanan publik yang ada. Masyarakat yang tidak tahu ditambah dengan kurang diberikannya edukasi ataupun informasi terbuka mengenai hak dan kewajibannya dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini menyebabkan kualitas pelayanan yang ada menjadi rendah karena hal itu pula dapat membuka peluang terjadinya maladministrasi. Untuk itu masyarakat ini perlu diikutsertakan guna mengawasi jalannya pelayanan publik dan aktif melakukan pengaduan kepada instansi terlapor dan Ombudsman Republik Indonesia maupun disetiap perwakilannya jika didapati pelayanan yang mengarah pada pelanggaran terhadap standar ataupun

peraturan yang berlaku agar bisa terciptanya sistem pemerintahan yang baik. Oleh sebab perlunya strategi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah yang mampu meningkatkan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada. Untuk mempermudah maksud peneliti, berikut ini merupakan alur pikir penelitian:

Gambar 2.1. Alur Pikir Penelitian



Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2020