

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap warga negara berhak dan wajib untuk mendapatkan persamaan perlakuan yang adil, baik dalam hukum maupun pemerintahan. Reformasi pemerintahan, dengan tujuan menciptakan suatu pemerintahan yang akuntabel baik, bersih dan efisien guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara, namun dalam kenyataannya, dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak ditemui penyimpangan dan penyelewengan tugas pokok dan fungsi, dimana masih ada warga masyarakat yang tidak mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu perlakuan yang sama dan adil. Misalnya adanya pungutan liar, tindakan maladministrasi, nepotisme dalam pengurusan surat-surat tertentu, penyalahgunaan kewenangan, pemutusan jalur distribusi bantuan sosial oleh aparatur negara atau instansi tertentu.

Tujuan pemerintah negara bagian umumnya didasarkan pada cita-cita atau tujuan negara. Sedangkan tujuan dari administrasi negara Indonesia seperti pada pembukaan keempat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia adalah untuk melindungi seluruh bangsa Indonesia dan semua pertumpahan darah, untuk memajukan kesejahteraan publik, mendidik kehidupan bangsa, dan berpartisipasi dalam membawa keluar tatanan dunia berdasarkan kebebasan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Lembaga-lembaga dalam satu system pemerintahan Indonesia bekerja bersama dan saling mendukung untuk perwujudan tujuan pemerintah di Indonesia. Di dalam suatu negara yang berdaulat dibutuhkan lembaga pengawas yang berfungsi sebagai pengawas pelayanan publik seperti Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia (disingkat ORI) sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.¹ Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008.

Peranan Ombudsman Republik Indonesia adalah untuk melindungi masyarakat terhadap pelanggaran hak, penyalahgunaan wewenang, kesalahan, kelalaian, keputusan yang tidak fair dan maladministrasi dalam rangka meningkatkan kualitas administrasi publik dan membuat tindakan-tindakan pemerintah lebih terbuka selain itu pemerintah serta pegawainya lebih akuntabel terhadap anggota masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia menerima dan menangani keluhan masyarakat yang menjadi korban maladministrasi meliputi keputusan atau tindakan pejabat publik yang ganjil, menyimpang, sewenang-wenang, melanggar ketentuan, penyalahgunaan kekuasaan, dan keterlambatan yang tidak perlu. Pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara

¹ Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

dan pemerintahan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Menjalankan tupoksinya, Ombudsman Republik Indonesia menghadapi banyak tantangan. Misalnya, ada aparat pemerintah yang masih mempertanyakan kewajiban untuk melaksanakan rekomendasi yang diterbitkan Ombudsman Republik Indonesia. Padahal itu sudah jelas dalam peraturan perundang-undangan. Atas dasar itu perlu dilakukan penguatan kelembagaan, ketika Ombudsman Republik Indonesia tercantum dalam konstitusi maka akan punya daya paksa yang kuat.

Pada situasi saat ini Negara Kesatuan Republik Indonesia sedang dilanda oleh bencana pandemik Covid-19, yaitu merupakan suatu Wabah COVID-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada bulan Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada 11 Maret 2020. Hingga 23 April 2020, lebih dari 2.000.000 kasus COVID-19 telah dilaporkan di lebih dari 210 negara dan wilayah, mengakibatkan lebih dari 195,755 orang meninggal dunia dan lebih dari 781,109 orang sembuh.

Virus SARS-CoV-2 diduga menyebar di antara orang-orang terutama melalui percikan pernapasan (*droplet*) yang dihasilkan selama batuk. Percikan ini juga dapat dihasilkan dari bersin dan pernapasan normal. Selain itu, virus dapat menyebar akibat menyentuh permukaan benda yang terkontaminasi dan kemudian menyentuh wajah seseorang. Penyakit COVID-19 paling menular saat orang yang menderitanya memiliki gejala, meskipun penyebaran mungkin saja terjadi sebelum gejala muncul. Periode waktu antara paparan virus dan munculnya

gejala biasanya sekitar lima hari, tetapi dapat berkisar dari dua hingga empat belas hari. Gejala umum di antaranya demam, batuk, dan sesak napas. Komplikasi dapat berupa pneumonia dan penyakit pernapasan akut berat. Tidak ada vaksin atau pengobatan antivirus khusus untuk penyakit ini. Pengobatan primer yang diberikan berupa terapi simptomatik dan suportif.

Langkah-langkah pencegahan yang direkomendasikan di antaranya mencuci tangan, menutup mulut saat batuk, menjaga jarak dari orang lain, serta pemantauan dan isolasi diri untuk orang yang mencurigai bahwa mereka terinfeksi. Upaya untuk mencegah penyebaran virus termasuk pembatasan perjalanan, karantina, pemberlakuan jam malam, penundaan dan pembatalan acara, serta penutupan fasilitas. Upaya ini termasuk karantina Hubei, karantina nasional di Italia dan di tempat lain di Eropa, serta pemberlakuan jam malam di Tiongkok dan Korea Selatan, berbagai penutupan perbatasan negara atau pembatasan penumpang yang masuk, penapisan di bandara dan stasiun kereta, serta informasi perjalanan mengenai daerah dengan transmisi lokal. Sekolah dan universitas telah ditutup baik secara nasional atau lokal di lebih dari 124 negara dan memengaruhi lebih dari 1,2 miliar siswa. Pandemi ini telah menyebabkan gangguan sosioekonomi global, penundaan atau pembatalan acara olahraga dan budaya, dan kekhawatiran luas tentang kekurangan persediaan barang yang mendorong pembelian panik.²

Di Indonesia Presiden Joko Widodo secara resmi menetapkan wabah virus corona Covid-19 sebagai bencana nasional. Penetapan ini dilakukan lewat penerbitan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020, tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) sebagai bencana nasional.³ Presiden Joko Widodo menegaskan pandemi virus

² https://en.wikipedia.org/wiki/Coronavirus_disease_2019, Diakses Pada 13 Juni 2020, Pukul 18.39.

³ <https://nasional.kompas.com/read/2020/04/13/18101841/presiden-jokowi-teken-keppres-tetapkan-wabah-covid-19-bencana-nasional>, Diakses Pada 13 Juni 2020, Pukul 18.30.

corona Covid-19 tak hanya terkait dengan kesehatan dan keselamatan masyarakat, namun juga dampak ekonomi yang mengikutinya. Untuk menyelamatkan ekonomi di tengah pandemi ini, Jokowi pun mengumumkan sembilan kebijakan yang ia sampaikan yakni ⁴:

1. Memerintahkan seluruh menteri, gubernur dan wali kota memangkas rencana belanja yang bukan belanja prioritas dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).
2. Meminta pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk mengalokasikan ulang anggarannya untuk mempercepat pengentasan dampak corona, baik dari sisi kesehatan dan ekonomi. Langkah tersebut sesuai dengan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 4 Tahun 2020 tentang Tentang Refocussing Kegiatan, Realokasi Anggaran serta Pengadaan Barang dan Jasa dalam rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019.
3. Meminta pemerintah pusat serta pemerintah daerah menjamin ketersediaan bahan pokok, diikuti dengan memastikan terjaganya daya beli masyarakat, terutama masyarakat lapisan bawah. "Bantu para buruh, pekerja harian, petani, nelayan, dan pelaku usaha mikro dan kecil agar daya belinya terjaga,"
4. Meminta program Padat Karya Tunai diperbanyak dan dilipatgandakan, dengan catatan harus diikuti dengan kepatuhan terhadap protokol pencegahan virus corona, yaitu menjaga jarak aman satu sama lain.
5. Menyebut pemerintah memberikan tambahan sebesar Rp 50.000 pada pemegang kartu sembako murah selama enam bulan. Dengan demikian, peserta kartu sembako akan menerima

⁴ <https://nasional.kompas.com/read/2020/03/26/07412441/9-kebijakan-ekonomi-jokowi-di-tengah-pandemi-covid-19-penanganan-cicilan?page=3>, Diakses Pada 18 Juni 2020, Pukul 18:45.

Rp 200.000 per keluarga per bulan. Untuk menjalankan alokasi tambahan kartu sembako ini, pemerintah menganggarkan biaya Rp 4,56 triliun.

6. Mempercepat implemantasi kartu pra-kerja guna mengantisipasi pekerja yang terkena PHK, pekerja kehilangan penghasilan, dan penugusaha mikro yang kehilangan pasar dan omzetnya.
7. Pemerintah juga membayarkan pajak penghasilan (PPh) Pasal 21 yang selama ini dibayar oleh wajib pajak (WP) karyawan di industri pengolahan. Alokasi anggaran yang disediakan mencapai Rp 8,6 triliun.
8. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan relaksasi kredit di bawah Rp 10 miliar untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Relaksasi tersebut berupa penurunan bunga dan penundaan cicilan selama setahun, baik dari perbankan dan industri keuangan nonbank.
9. Masyarakat berpenghasilan rendah yang melakukan kredit kepemilikan rumah (KPR) bersubsidi, akan diberikan stimulus.

Terkait pada Sembilan kebijakan yang telah di uraikan, Presiden Jokowi Widodo melakukan pemberlakuan Peraturan Pemerintah tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan Covid-19. Salah satu isi pasal pada Peraturan Presiden No. 21 Pasal 4 Tahun 2020 yakni :

1. Pembatasan Sosial Berskala Besar paling sedikit meliputi:
 - a. peliburan sekolah dan tempat kerja;
 - b. pembatasan kegiatan keagamaan; dan/atau
 - c. pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum.
2. Pembatasan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b harus tetap mempertimbangkan kebutuhan pendidikan, produktivitas kerja, dan ibadah penduduk.

3. Pembatasan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan dengan memperhatikan pemenuhan kebutuhan dasar penduduk.⁵

Berdasarkan Imbauan Presiden dan pemberlakuan beberapa Peraturan Pemerintah tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan Covid-19 Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu Daerah penyeberan Covid-19.

Gambar 1. Peta Sebaran Covid-19 di semua Provinsi di Indonesia.

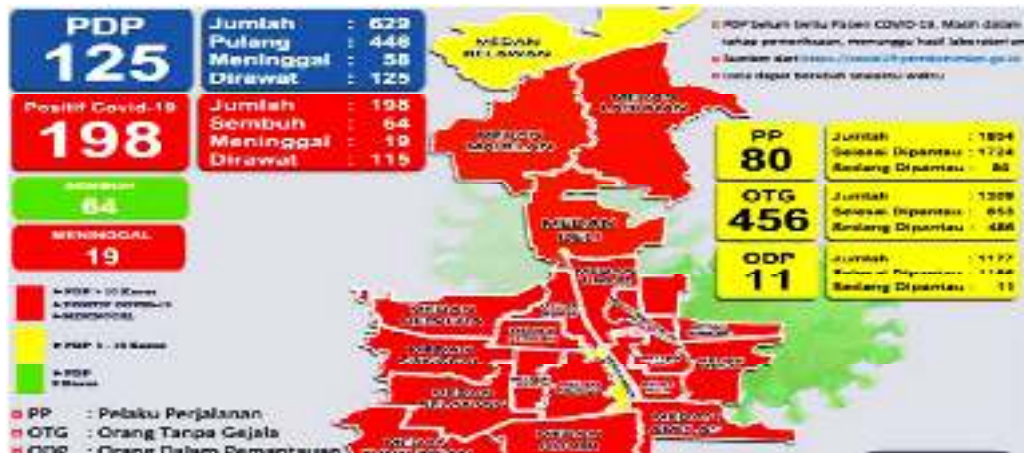


Sumber : Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19

Kota Medan merupakan salah satu daerah yang paling mendapatkan perhatian serius dalam penanganan covid-19 oleh pemerintah atau gugus tugas percepatan penanganan covid-19 ini. Berikut peta sebaran wilayah covid-19 di seluruh wilayah Kota Medan.

Gambar 2. Peta Sebaran Covid-19 di Kota Medan

⁵ Peraturan Presiden No. 21 Tahun 2020



Sumber : Hata News

Pemerintahan Kota Medan tentunya responsive terhadap covid-19 ini, dapat di ketehui Pemkot Medan melaksanakan imbauan dari pemerintahan pusat dan sebagai aksi tanggapnya Pemkot Medan melalui Peraturan Wali Kota Medan No. 11 Tahun 2020 Tentang Karantina Wilayah dalam rangka percepatan Covid-19 di Kota Medan. Melaksanakan peraturan ini berdasarkan status wilayah dan perkembangan covid-19.

Selama masa pandemi COVID-19, tujuan utama setiap kebijakan semestinya untuk menyelamatkan sebanyak mungkin nyawa. Secara umum, kerentanan suatu populasi tergantung pada lingkungan lokalnya. vironment, tingkat sumber daya material, efektivitas pemerintahan keuangan dan institusi, kualitas infrastruktur kesehatan masyarakat dan akses ke informasi lokal (Cutter, 1996).

Untuk itu, kebijakan pembatasan jarak sosial diterapkan dengan harapan bahwa penyebaran COVID-19 tidak semakin meluas dengan semakin banyak orang yang tinggal di rumah saja. Sayangnya, tidak semua orang bisa bekerja dari rumah. Salah satu penyebabnya lantaran biaya untuk di rumah saja terlalu besar dan mereka tidak mampu memenuhinya. Di sinilah Pemerintah Kota Medan berperan melalui ragam program Jaring Pengaman Sosial. Sesuai

Instruksi Menteri Dalam Negeri (Inmendagri) Nomor 1 Tahun 2020, agar seluruh daerah segera melakukan percepatan pengutamaan penggunaan alokasi anggaran kegiatan tertentu (refocusing) atau realokasi anggaran untuk penanganan COVID-19.

Berbagai alokasi anggaran belanja pemerintahan daerah dan pusat dalam rangka percepatan penanganan covid-19, pemerintahan pusat, Kementerian/ Lembaga, pemerintahan Provinsi Sumatera Utara dan Pemerintahan Kota Medan telah melakukan realokasi anggaran untuk penanganan COVID-19 melalui optimalisasi penggunaan Belanja Tak Terduga (BTT) yang mencakup Program Keluarga Harapan (PKH), Kartu Prakerja, Kartu Sembako, Subsidi Listrik, dan Subsidi Insentif Perumahan Murah. Pemetaan ini diperlukan untuk mengidentifikasi alokasi anggaran untuk program bantuan sosial.

Pada kenyataannya distribusi bantuan sosial yang bersumber dari berbagai instansi pemerintah belumlah optimal dan tak mulus, masih terdapat berbagai hambatan dan kendala pada pelaksanaan distribusi bantuan sosial, ada banyak berbagai laporan atau aduan dari masyarakat terkait buruknya system distribusi bantuan sosial, adanya data error sehingga distribusi bantuan sosial tidak tepat sasaran serta adanya tindakan maladministrasi dari instansi tertentu dalam menyunat berbagai anggaran alokasi dana percepatan covid-19 di Kota Medan, pada contoh kasus penyimpangan distribusi bantuan social di Kota medan yang sudah di tangani Polisi atau pihak berwajib, rinciannya Polrestabes Medan menangani 3 kasus penyimpangan dana Bantuan Sosial, Dari hasil penyelidikan sementara, Awi mengatakan, ada pemotongan dana bansos yang memang sudah diketahui penerima, Kemudian, ada pemotongan dana bansos yang dilakukan dengan dalih sebagai “uang lelah” bagi oknum ketua RT dan perangkat desa. Terakhir,

polisi menemukan pengurangan timbangan paket sembako. Sejauh ini, polisi belum menetapkan tersangka dalam kasus ini dan disebutkan masih melakukan penyelidikan.⁶

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sebagai lembaga yang melakukan pengawasan dan fungsi control pada tindakan maladministrasi, telah menerima berbagai aduan masyarakat terkait penanganan COVID-19 yang menyimpang, dan 60% persen diantaranya mengenai aduan pengelolaan dan penyaluran bansos yang tidak merata. Masalah ini tidak hanya terjadi pada Kota Medan, juga diseluruh wilayah di Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, dengan berbagai terungkapnya beberapa masalah-masalah atau tindakan maladministrasi pada proses Distribusi Bantuan Sosial oleh pemerintah dan aparat dalam rangka percepatan penangan covid-19, Peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Dalam Menindaklanjuti Aduan Distribusi Bantuan Sosial Yang Menyimpang Di Kota Medan Pada Era Pandemi Covid-19”**

1.2. Perumusan Masalah

1. Apakah Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam menindaklanjuti aduan distribusi bantuan sosial yang menyimpang di Kota Medan Pada Era Pandemi Covid-19 ?
2. Apakah kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam menindaklanjuti aduan distribusi bantuan sosial yang menyimpang di Kota Medan Pada Era Pandemi Covid-19 ?

1.3. Tujuan Penelitian

⁶ <https://nasional.kompas.com/read/2020/07/01/17245381/bertambah-kini-ada-16-kasus-penyelenggaraan-bansos-covid-19-di-sumut-yang?page=all>. Di akses pada tanggal 2 Juli 2020, Pukul 23:45.

Secara umum, tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya suatu hal yang diperoleh penelitian. Dalam hal ini yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam menindaklanjuti aduan distribusi bantuan sosial yang menyimpang di Kota Medan Pada Era Pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam menindaklanjuti aduan distribusi bantuan sosial yang menyimpang di Kota Medan Pada Era Pandemi Covid-19.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Secara Praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan referensi bagi kalangan praktisi dan sebagai bahan referensi untuk meningkatkan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam menindaklanjuti aduan distribusi bantuan sosial yang menyimpang di Kota Medan Pada Era Pandemi Covid-19.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperluas dan menambah pengetahuan tentang System Administrasi Publik yang berkaitan dengan Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam menindaklanjuti aduan distribusi bantuan sosial yang menyimpang di Kota Medan Pada Era Pandemi Covid-19.

1.5. Ruang Lingkup Masalah Penelitian

Dalam penelitian ini ruang lingkup masalah yaitu tindakan peneliti dalam melakukan penelitian dan kajian bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam menindaklanjuti aduan distribusi bantuan sosial yang menyimpang di

Kota Medan Pada Era Pandemi Covid-19. Dengan berfokus pada data aduan masyarakat pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara khusus Kota Medan.

BAB II

LANDASAN TEORI

Setelah masalah penelitian dirumuskan, maka langkah kedua dalam proses penelitian adalah menjabarkan kerangka teori atau landasan teori yang terkait dengan penelitian ini. Teori adalah alur logika atau penalaran, yang merupakan seperangkat konsep, defenisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis. Menurut Neuman, teori merupakan suatu system gagasan dan abstraksi yang memadatkan dan mengorganisasikan berbagai pengetahuan manusia tentang dunia sosial sehingga mempermudah pemahaman manusia tentang dunia sosial. Berdasarkan defenisi dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa landasan teori atau kerangka teori merupakan titik tolak atau landasan berpikir dalam menyoroti atau memecahkan masalah. pedoman teoritis yang membantu memuat pokok-pokok pikiran dan menggambarkan dari sudut pandang mana tersebut disoroti. Hasil atau produk konseptualisasi disebut dengan konsep (concept).

2.1. Defenisi Peranan

Pengertian peran adalah suatu rangkaian perilaku yang diharapkan dari seseorang dengan berdasarkan posisi sosial, baik itu dengan secara formal maupun informal. Ada juga yang mengatakan bahwa arti peran adalah suatu tindakan yang dilakukan individu atau sekelompok orang dalam suatu kejadian atau peristiwa. Serta merupakan suatu pembentuk tingkah laku yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai kedudukan di masyarakat.

Soekanto (1987: 221) menjelaskan, peran lebih banyak menunjukkan pada fungsi, penyesuaian diri, dan sebagai suatu proses. Tepatnya adalah bahwa seseorang menduduki suatu posisi atau tempat dalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan. Dan apabila seseorang

melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan (Soekanto, 2002: 342).

Aspek – aspek peranan menurut Soekanto (1987: 53) sebagai berikut :

- a. Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi seseorang dalam masyarakat, peranan dalam arti ini merupakan proses membina seseorang dalam kehidupan bermasyarakat atau berpolitik.
- b. Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.⁷

Sedangkan menurut Poerwodarminta (1995: 571) “peran merupakan tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa”. Berdasarkan pendapat Poerwordaminta dalam suatu peristiwa sangat penting peran seseorang dalam mempengaruhi individu atau kelompok. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia : “Peran adalah seperangkat tingkat yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat”.

Menurut Bryant dan White (dalam Amira 2010: 9) peran di definisikan sebagai suatu deskripsi “pekerjaan untuk seseorang atau individu yang mengandung harapan-harapan tertentu yang tidak dapat mempedulikan siapa yang menduduki suatu posisi tersebut”. Definisi tersebut dapat menjelaskan bahwa peran merupakan suatu deskripsi pekerjaan atau tugas seseorang yang didalamnya mengandung harapan- harapan terhadap orang-orang yang menduduki posisi

⁷ Soekanto Soerjono, Sulistyowati Budi, *Sosiologi Suatu Pengantar* (RajaGrafindo Persada, Jakarta 2013) Hlm. 213

tersebut. Berdasarkan teori diatas, peranan dapat disimpulkan sebagai suatu tindakan yang merupakan hak maupun kewajiban yang dilakukan dalam sebuah kondisi bermasyarakat. Jika dipahami dalam konteks peran Ombudsman Republik Indonesia , peranan yang dimaksud merupakan sebuah status yang berupa tindakan untuk dapat dilaksanakan demi menjaga keseimbangan kehidupan bermasyarakat dan bernegara dan melaksanakan harapan-harapan masyarakat terhadap aktualisasi keadilan.

2.2. Ombudsman Republik Indonesia

2.2.1. Pengertian Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia).⁸

Pope (2003, 158) mengemukakan bahwa ombudsman adalah sebuah jabatan yang secara independen menampung dan memeriksa pengaduan mengenai pelayanan administrasi publik.

Menurut Rosenbloom dan Kravcuk (2002: 496) ombudsman adalah lembaga bentukan legislatif yang bersifat independen, yang diberikan wewenang untuk menyelidiki keluhan-

⁸ Girindrawardana Danang, “*Ombudsman Republik Indonesia Laporan Triwulan I*,(Ombudsman,Jakarta 2015).

keluhan yang bersifat khusus dari individu warga masyarakat berkenaan dengan tindak maladministrasi yang dilakukan pemerintah.

Ombudsman Republik Indonesia bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan/ pengaduan masyarakat yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman Republik Indonesia, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, dan melakukan koordinasi, kerja sama serta pengembangan jaringan kerja dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya. Dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat dan penyelenggara negara terhadap hak dan kewajiban masing-masing dilakukan sosialisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media cetak, elektronik, dan audio video. Untuk memudahkan dan mendekatkan pelayanan Ombudsman Republik Indonesia kepada masyarakat, Perwakilan provinsi sampai dengan akhir tahun 2014 telah dibentuk perwakilan di 32 Provinsi seluruh Indonesia. Dari penjelasan tersebut tentang pengertian Ombudsman Republik Indonesia dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri yang mampu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan pusat maupun daerah dengan menerima laporan atas dugaan maladministrasi.

2.3. Konsep Bantuan Sosial

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 Pasal 1 tahun 2017 Tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai “Bantuan Sosial adalah bantuan berupa uang, barang, atau jasa

kepada seseorang, keluarga, kelompok atau masyarakat miskin, tidak mampu, dan/atau rentan terhadap risiko sosial”.⁹

Program Bantuan Sosial (bansos) diciptakan untuk menanggulangi dampak krisis ekonomi, rawan pangan, berkurangnya kesempatan kerja, berkurangnya penyediaan fasilitas sosial bidang kesehatan dan pendidikan, dan menurunnya ekonomi masyarakat. Belanja bantuan sosial adalah pengeluaran berupa transfer uang, barang atau jasa yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah kepada masyarakat guna melindungi masyarakat dari kemungkinan terjadinya risiko sosial, meningkatkan kemampuan ekonomi dan/atau kesejahteraan masyarakat. Pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 81/PMK.05/2012 tentang Belanja Bantuan Sosial pada Kementerian Negara/Lembaga.¹⁰

2.3.1. Sumber Bantuan Sosial

Sebagai usaha dalam menangani dampak ekonomi ini, pemerintah Pusat, daerah Indonesia telah menyiapkan dana ratusan triliun untuk membantu masyarakat yang terdampak Covid-19 yang bersumber pada APBN dan APBD Realokasi Anggaran Tahun 2020, besaran anggaran tersebut untuk kepentingan nasional terutama masyarakat menengah ke bawah. Berikut rincian biaya bantuan dari pemerintah Pusat dan Daerah.

Tabel. 1

Alokasi Anggaran Pemerintahan Indonesia Covid-19.

No.	Sumber Anggaran	Jumlah	Keterangan
------------	------------------------	---------------	-------------------

⁹ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 Pasal 1 tahun 2017 Tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai

¹⁰ Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 81/PMK.05/2012 Pasal 1 ayat 1

1.	Pemerintahan Pusat	Rp. 405,1 Triliun	penggunaan realokasi APBD tersebut antara lain adalah pengembangan kapasitas sektor kesehatan, jaring pengaman sosial, serta stimulus menangani dampak ekonomi.
2.	Provinsi Sumatera Utara	Rp. 1,5 Triliun	penggunaan realokasi APBD tersebut antara lain adalah pengembangan kapasitas sektor kesehatan, jaring pengaman sosial, serta stimulus menangani dampak ekonomi.
3.	Pemerintahan Kota Medan	Rp. 110,0 Miliar	penggunaan realokasi APBD tersebut antara lain adalah pengembangan kapasitas sektor kesehatan.

Sumber : Rangkuman Penulis 15 Juni 2020

2.3.2. Skema Bantuan Sosial Covid-19

Berikut beberapa skema bantuan sosial dari pemerintah dalam rangka percepatan penanganan wabah pandemik covid-19 pada bidang Non Kesehatan :¹¹

1. Program Keluarga Harapan (PKH)

Sebagai antisipasi melemahnya daya beli masyarakat akibat wabah COVID-19, pemerintah berencana untuk menambah penyaluran PKH dari 9,2 juta keluarga penerima manfaat (KPM) menjadi 10 juta KPM. Sasaran utama program ini adalah individu, keluarga,

¹¹ Damuri Yose Dkk, *Bantuan Sosial Ekonomi di Tengah Pandemi COVID-19: Sudahkah Menjaring Sesuai Sasaran.* (CSIS Indonesia ECON-002-ID 2020)

maupun kelompok masyarakat miskin, tidak mampu, dan/atau rentan terhadap risiko sosial; dengan kriteria tambahan seperti terdapat ibu hamil, anak usia dini, anak sekolah, lansia, dan penyandang disabilitas.

2. Sembako

Pada anggaran JPS, indeks bantuan program Sembako naik dari Rp 150.000,-/KPM menjadi Rp 200.000,-/KPM. Pemerintah juga menambahkan target penerima KPM dari 15,2 juta KPM menjadi 20 juta KPM. Penambahan KPM ditentukan berdasarkan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dan disasarkan kepada 30 persen rumah tangga dengan kesejahteraan terendah di Indonesia.

Untuk menampung pertambahan tersebut, pemerintah menambah anggaran program Sembako yang awalnya sebesar Rp 28,02 triliun menjadi Rp 43,73 triliun. Dalam mekanisme distribusinya, KPM akan menerima bantuan dalam bentuk saldo non tunai di Kartu Kesejahteraan Sosial (KKS). Program Sembako bertujuan untuk mengurangi beban keluarga rentan dan miskin melalui bantuan bahan pangan. KPM dapat membeli bahan pangan di e-Warong menggunakan bantuan non-tunai yang diberikan dalam bentuk saldo online dalam Kartu Keluarga Sejahtera (KKS). KPM dapat menentukan sendiri jumlah, varian, kualitas pangan serta waktu untuk belanja di e-Warong.

3. Kartu Prakerja

Setelah diperluas fungsinya, melalui Prakerja, pemerintah menyasar pekerja yang di-PHK dan bisnis mikro yang kesulitan usaha. Untuk menjadi pemegang Kartu Prakerja yang sah, seseorang harus lulus melalui proses pendaftaran online, tes minat bakat, dan seleksi batch berdasarkan domisili. Setelah menyelesaikan pelatihan, peserta memperoleh insentif yang disalurkan melalui e-wallet atau rekening bank yang telah didaftarkan. Setiap peserta

mendapatkan total bantuan sebesar Rp3.550.000. Dana ini terdiri dari voucher pelatihan senilai Rp1.000.000, insentif penuntasan pelatihan sebesar Rp600.000 per bulan selama empat bulan, dan insentif survei kebermanfaatan yang secara total berjumlah Rp150.000. Selama masa wabah COVID-19, peserta hanya diperbolehkan mengambil pelatihan online di platform seperti Tokopedia, Bukalapak, Skill Academy by Ruangguru, MauBelajarApa, HarukaEdu, PijarMahir, Sekolah.mu dan Sisnaker.

4. Subsidi Listrik

Pemerintah telah menyiapkan mekanisme pembagian token listrik gratis bagi pelanggan prabayar golongan listrik 450 VA dan golongan subsidi 900 VA. Untuk golongan listrik 450 VA, pelanggan akan mendapatkan fasilitas gratis biaya listrik selama tiga bulan; sedangkan untuk golongan listrik 900 VA akan mendapat diskon tarif listrik sebesar 50 persen dari biaya penggunaan listrik selama 3 bulan terakhir. Untuk pelanggan pascabayar di golongan 450 VA, biaya listrik akan langsung digratiskan selama bulan April, Mei, dan Juni; sedangkan untuk pelanggan golongan 900 VA pascabayar, tagihan mereka akan dikurangi 50 persen selama tiga bulan tersebut. Untuk pelanggan listrik prabayar golongan 450 dan 900 VA, pelanggan dapat mengklaim token gratis dengan menginformasikan ID Pelanggan mereka melalui situs resmi PLN maupun melalui whatsapp resmi PLN. Nantinya pelanggan akan menerima token gratis untuk golongan 450 VA dan subsidi token listrik untuk golongan 900VA yang dapat diinput pada meteran masing-masing pelanggan. Kebijakan listrik gratis ini akan diberlakukan selama tiga bulan dengan pemberian token secara bertahap setiap bulannya.

5. Insentif perumahan bagi Masyarakat Berpendapatan Rendah (MBR)

Tujuan bantuan ini agar masyarakat mendapatkan rumah layak huni dan terjangkau. Ada beberapa syarat agar seseorang bisa menerima manfaat ini, antara lain

- WNI masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dan tidak memiliki rumah.
- Penghasilan maksimal Rp8.000.000 per bulan atau Rp.8.500.000 untuk wilayah Papua dan Papua Barat.
- Belum pernah menerima bantuan pembiayaan perumahan (pembiayaan pemilikan dan pembangunan rumah) dari Pemerintah.

Adapun total anggaran untuk program ini merupakan yang terkecil di banding program social safety net lainnya, yakni sebesar 1,5 Triliun. Insentif diberikan untuk 175.000 unit dalam bentuk penambahan subsidi bunga sebesar 0,8 Triliun dan subsidi uang muka sebesar 0,7 Triliun. Untuk subsidi selisih bunga, besaran bantuannya adalah lima persen untuk bunga konsumen dan 6-7 persen untuk bank pelaksana. Sementara itu, untuk bantuan uang muka, bantuan diberikan sebesar Rp 4.000.000 per unit.¹²

2.4. Bantuan Sosial Sebagai Aktualisasi Sosial Protection di Indonesia (Perlindungan Sosial di tengah Bencana Wabah Covid-19)

Sejak Indonesia merdeka pada tanggal 17 Agustus 1945 dan disahkannya Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai pijakan Negara untuk memberikan kesejahteraan kepada rakyatnya. Sebuah dasar Negara yang dibuat atas dasar semangat dan kesadaran untuk membangun suatu Negara yang Demokrasi serta menciptakan tatanan masyarakat berkeadilan sosial, berkemakmuran dan sejahtera bersama-sama. Dalam kebijakan sosial, perlindungan sosial merupakan elemen penting dalam pengentasan kemiskinan dan pengurangan depriviasi multidimensional (Suharto, 2006). Perlindungan sosial merujuk kepada proses, kebijakan dan intervensi yang sebagian besar dikembangkan oleh pemerintah

¹² Ibid Hlm. 5-7

guna merespon resiko ekonomi, politik dan keamanan yang dihadapi oleh penduduk, terutama penduduk miskin dan rentan.

Kebijakan publik tersebut berperan sebagai artikulasi kewajiban negara dalam memenuhi hak dasar setiap warga negaranya. Namun demikian, perlindungan sosial bukan merupakan satu-satunya pendekatan dalam program pengurangan kemiskinan. Guna pencapaian hasil yang efektif dan berkelanjutan, diperlukan kombinasi dengan pendekatan lainnya – seperti misalnya penyediaan layanan sosial dan ekonomi dalam konteks pembangunan nasional (Suharto, 2009).¹³

Secara ideologis, terutama jika dikaitkan dengan konsep negara kesejahteraan (welfare state), kesejahteraan warga masyarakat adalah tanggung jawab negara (Suharto, 2008). Dalam konsep negara kesejahteraan, kebijakan publik yang diterapkan oleh pemerintah tidak hanya bersifat pelayanan (service) atau bantuan (charity) namun juga perlindungan (protection) atau pencegahan (prevention) pada masalah-masalah sosial. Ideologi inilah yang sesungguhnya telah menjadi jantung dari konstitusi negara kita (Suharto, 2006). Sehingga kalau kita cermati misalnya dalam Undang-Undang Dasar 1945 secara eksplisit mengamanahkan negara dalam tanggung jawabnya untuk mensejahterakan seluruh warga masyarakat tanpa terkecuali. Sebuah teori yang sejalan dengan dasar Negara Indonesia tersebut adalah teori Negara Kesejahteraan (*Welfare State*).¹⁴ Teori yang menegaskan bahwa Negara yang pemerintahannya menjamin terselenggaranya kesejahteraan rakyat. Dan untuk dapat mewujudkan kesejahteraan rakyatnya harus didasarkan pada lima pilar kenegaraan, yaitu : Demokrasi (*Democracy*), Penegakan

¹³ Suharto Edi, *Peran Perlindungan Sosial Dalam Mengatasi Kemiskinan Di Indonesia: Studi Kasus Program Keluarga Harapan*, Volume 17 No. 1 Maret 2015: 22 - 28

¹⁴ Suharto Edi, *Peran Perlindungan Sosial Dalam Mengatasi Kemiskinan Di Indonesia: Studi Kasus Program Keluarga Harapan*, Volume 17 No. 1 Maret 2015: 22 - 28

Hukum (*Rule of Law*), Perlindungan Hak Asasi Manusia (*The Human Right Protection*), Keadilan Sosial (*Social Justice*) dan Anti Diskriminasi (*Anti Discrimination*).¹⁵

Penggagas teori Negara Kesejahteraan (*Welfare State*), Prof. Mr. R. Kranenburg, mengungkapkan :

“bahwa Negara harus secara aktif mengupayakan kesejahteraan, bertindak adil yang dapat dirasakan seluruh masyarakat secara merata dan seimbang, bukan mensejahterakan golongan tertentu tapi seluruh rakyat.”¹⁶

Teori Negara Kesejahteraan (*Welfare State*) tersebut sering kali dimaknai berbeda oleh setiap orang maupun Negara. Namun, teori tersebut secara garis besar setidaknya mengandung 4 (empat) makna¹⁷, antara lain:

- a. **Sebagai kondisi sejahtera** (*well-being*), dimana kesejahteraan sosial (*social welfare*) sebagai kondisi terpenuhinya kebutuhan material dan non-material. Kondisi sejahtera terjadi manakala kehidupan manusia aman dan bahagia karena kebutuhan dasar akan gizi, kesehatan, pendidikan, tempat tinggal, dan pendapatan dapat dipenuhi serta manakala manusia memperoleh perlindungan dari resiko-resiko utama yang mengancam kehidupannya ditengah Wabah Covid-19.
- b. **Sebagai pelayanan sosial**, umumnya mencakup lima bentuk, yakni jaminan sosial (*social security*), pelayanan kesehatan, pendidikan, perumahan dan pelayanan sosial personal (*personal social services*).
- c. **Sebagai tunjangan sosial**, kesejahteraan sosial yang diberikan kepada orang miskin. Karena sebagian besar penerima kesejahteraan adalah masyarakat miskin, cacat, dan pengangguran

¹⁵ Sumarto Mulyadi, *Perlindungan Sosial Dan Klientelisme : Makna Politik Bantuan Tunai dalam Pemilihan Umum*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta 2014. Hlm. 158

¹⁶ <https://kumparan.com/bathara-kresno/konsep-welfare-state-theory-maksimalkan-peran-pemerintah/full>. Diakses Pada 28 Juni 2020

¹⁷ Sumarto Mulyadi, *Perlindungan Sosial Dan Klientelisme : Makna Politik Bantuan Tunai dalam Pemilihan Umum*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta 2014. Hlm. 35-36

akibat Covid- 19 yang kemudian keadaan ini menimbulkan konotasi negatif pada istilah kesejahteraan, seperti kemiskinan, ketergantungan, dan lain sebagainya.

d. Sebagai proses atau usaha terencana, sebuah proses yang dilakukan oleh perorangan, lembaga-lembaga sosial, masyarakat maupun badan-badan pemerintah untuk meningkatkan kualitas kehidupan melalui pemberian pelayanan sosial dan tunjangan sosial. Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pelayanan sosial yang menyediakan sarana tempat pengaduan penyimpangan bantuan sosial di tengah pandemik covid-19.

Pengertian tentang Negara Kesejahteraan (*Welfare State*) tidak dapat dilepaskan dari empat definisi kesejahteraan di atas. Negara Kesejahteraan sangat erat kaitannya dengan kebijakan sosial (*social policy*) yang dibanyak Negara mencakup strategi dan upaya-upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan warganya, terutama melalui perlindungan sosial (*social protection*) yang mencakup jaminan sosial (baik berbentuk bantuan sosial dan asuransi sosial) maupun jaring pengaman sosial (*social safety net*). Dalam implementasinya, Pemerintah Indonesia berusaha menciptakan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia sebagaimana yang telah diamanatkan dalam UUD 1945 yang secara tegas mengamanatkan kesejahteraan sosial sebagai prioritas tertinggi kebijakan publik negeri ini di tengah pandemik covid-19.

Kesejahteraan sosial tersebut tertuang dalam UUD 1945 yang diantaranya menyatakan, bahwa perekonomian berdasarkan atas asas kekeluargaan, membiayai pendidikan dasar, mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu serta menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Pemerintah Indonesia secara jelas diamanatkan untuk menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan orang per orang.

Dengan kondisi tersebut, Pemerintah Indonesia berusaha melaksanakan dan mewujudkan Negara Kesejahteraan (*Welfare State*) berdasarkan UUD 1945, melalui:

- a. **Sistem jaminan sosial**, sebagai backbone program kesejahteraan dalam upaya percepatan penanganan Covid-19.
- b. **Pemenuhan hak dasar warga Negara**, melalui pembangunan berbasis sumber daya produktif perekonomian, khususnya kesehatan dan pendidikan, sebagai penopang sistem jaminan sosial, menciptakan lapangan kerja secara luas sebagai titik tolak pembangunan, dan menyusun kekuatan perekonomian melalui koperasi sebagai bentuk badan usaha yang paling dominan dalam perekonomian.
- c. **Pemerataan ekonomi yang berkeadilan**, sebagai hasil redistribusi produksi serta penguasaan produksi secara bersama-sama melalui koperasi.
- d. **Reformasi birokrasi**, menciptakan pemerintahan yang kuat dan responsif sebagai agent of development dan penyedia barang dan jasa publik secara luas, serta pengelolaan sumber daya alam sebagai penopang Negara Kesejahteraan (*Welfare State*) untuk menegakkan keadilan sosial.

Selain itu, perlu adanya kebijakan sosial (*social policy*) yang bertujuan lebih dari sekedar penanggulangan kemiskinan akibat bencana Covid-19, namun juga untuk mencapai kesejahteraan sosial (*social welfare*), kebijakan pada umumnya juga diterapkan untuk meminimalkan kesenjangan sosial. Kebijakan sosial mencakup pendekatan standar kehidupan, peningkatan jaminan sosial serta akses terhadap kehidupan layak.

Hal ini sejalan dengan UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, yang mendefinisikan kesejahteraan sosial merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan material,

spiritual dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.¹⁸

Dimana pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga Negara Indonesia yang harus dipenuhi meliputi kebutuhan pangan, sandang, perumahan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan, dan/atau pelayanan sosial (berdasarkan UU No. 13 tahun 2011 tentang penanganan fakir miskin).

Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (PP No. 39 Tahun 2012 Pasal 2), ditujukan kepada perseorangan, keluarga, kelompok, masyarakat.¹⁹ diprioritaskan kepada mereka yang memiliki kehidupan yang tidak layak secara kemanusiaan dan memiliki kriteria masalah sosial yang meliputi kemiskinan, ketelantaran, kecacatan, keterpencilan, ketunaan sosial dan penyimpangan perilaku, korban bencana; dan/atau korban tindak kekerasan, eksploitasi, dan diskriminasi.²⁰

Untuk dapat mencapai Kesejahteraan Negara (*Welfare State*), maka pencapaian Kesejahteraan Sosial (*Social Welfare*) harus memaksimalkan potensi-potensi yang ada agar dapat meminimalisir kesenjangan sosial, baik melalui pendekatan standart kehidupan, peningkatan jaminan sosial serta akses terhadap kehidupan yang layak pada situasi Pandemi Covid-19.

2.5. Defenisi Menyimpang

Penyimpangan (deviasi) adalah setiap tingka laku yang tak mematuhi norma norma sosial dari suatu kelompok sosial, atau dari suatu masyarakat. ataupun kelakuan yang melanggar ketentuan ketentuan yang di institusikan, yaitu ketentuan yang disepakati sah dalam suatu system sosial.

Teori merton (1996:156) yang berdasarkan pada konsep anomie (konsep anomie mula mula di kemukakan oleh Durkheim).Keadaan anomie, dan kemudian penyimpangan timbul jika

¹⁸ Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial

¹⁹ Sumarto Mulyadi, *Perlindungan Sosial Dan Klientelisme : Makna Politik Bantuan Tunai dalam Pemilihan Umum*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta 2014. Hlm. 39

²⁰ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 39 Tahun 2012 Pasal 2

terdapat perbedaan diantara tujuan tujuan sebagaimana ditentukan oleh kebudayaan atau penyimpangan adalah kurangnya peluang guna mencapai tujuan tertentu sesuai dengan norma norma sosial yang berlaku dalam masyarakat itu.²¹

menurut Hurlock (1998) menjelaskan bahwa tingkah laku menyimpang adalah tingkah laku yang dianggap tercela, tingkah laku yang melanggar aturan-aturan serta nilai-nilai sosial.

Berdasarkan pengertian diatas maka Defenisi Menyimpang adalah Suatu tingkah laku yang tak mematuhi norma-norma sosial dari suatu kelompok sosial dan dapat merugikan orang lain. Permasalahan yang muncul karena distribusi Bansos adalah program ini telah menciptakan konflik yang cukup kompleks di masyarakat (Sumartono 2011)²². Distribusi Program distribusi kesejahteraan selektif memiliki resiko besar untuk terjadinya penyimpangan (Mitchell, Harding, Dan Gruen 2000).²³

Tindakan Menyimpang pada Penelitian ini yakni berupa aduan dari masyarakat yang mengetahui atau menduga suatu tindakan yang merugikan dan bertentangan pada ketentuan yang telah disepakati, pada kasus ini beberapa dugaan tindakan penyimpangan pada Distribusi Bantuan Sosial pada era covid-19 yakni : Penggelapan anggaran bansos, rekayasa data dan lain sebagainya.

2.6.Kerangka Pemikiran

Pada dasarnya peran dari Ombudsman Republik Indonesia adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta

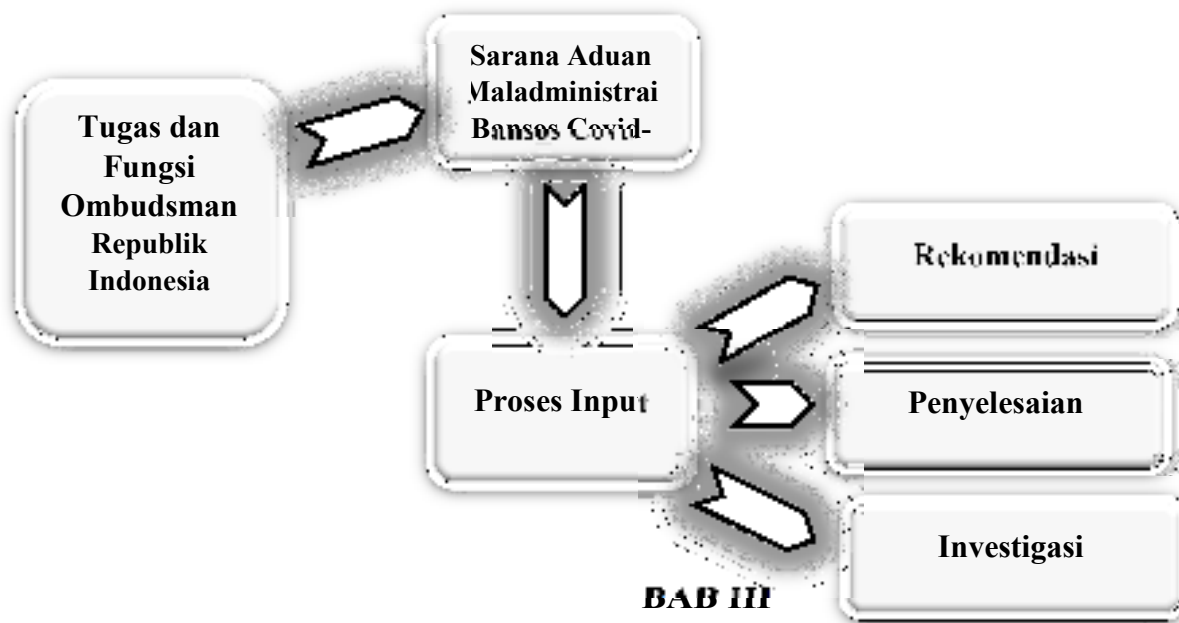
²¹ Tola Fatimah, Suardi, Begal Motor Sebagai Perilaku Menyimpang.(Jurnal Equilibrium Pendidikan Sosiologi, Volume IV 2016).

²² Sumarto Mulyadi,*Perlindungan Sosial Dan Klientelisme : Makna Politik Bantuan Tunai dalam Pemilihan Umum*.Gajah Mada University Press, Yogyakarta 2014.

²³ Ibid Hlm. 38

atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Dari penjelasan peran ini maka pada setiap kegiatan operasional pemerintah maka Ombudsman Republik Indonesia dapat mengambil sikap pengawasan terutama jika terjadinya tindakan maladministrasi oleh aparat atau institusi pemerintah, maka Ombudsman Republik Indonesia dapat menjadi sarana bagi masyarakat untuk melaporkan jika terindikasi pada maladministrasi.

Gambar 3. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dimana data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif dan disajikan secara deskriptif. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara, pengamatan di lapangan, dokumen pribadi, dan dokumen resmi yang terkait dengan penelitian (Moeloeng, 2004: 131). Adapun teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi yaitu mengumpulkan data berdasarkan laporan-laporan

dokumenter yang berkaitan dengan proses tindakan lanjut dan Aduan Distribusi Bantuan Sosial yang menyimpang di Kota Medan.

3.2. Lokasi Penelitian

Dalam rangka untuk mengumpulkan data dan melakukan penelitian, peneliti melakukan penelitian pada Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara, Jl. Sei Besitang No.3, Sei Sikambing D, Kecamatan Medan petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20119.

3.3. Sumber Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dikelompokkan dalam dua jenis yakni :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara secara langsung dengan pihak terkait untuk memberikan keterangan- keterangan yang dibutuhkan peneliti sesuai dengan Topik/ Judul penulis. Dalam hal ini penulis menjadikan Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Utara dan Asisten bagian Penerimaan Verifikasi Laporan sebagai subjek Informan Utama dalam mencari data-data yang diperlukan dan dibutuhkan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari literature, dokumen-dokumen, serta perundang-undangan lainnya yang relevan dengan materi penulisan. Data jenis ini diperoleh melalui perpustakaan dan dokumentasi/ arsip pada instansi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara.

Kedua data tersebut dipergunakan dengan saling melengkapi, karena data yang ada dilapangan tidak akan sempurna apabila tidak ditunjang dengan data kepustakaan. Dengan mempergunakan kedua sumber data tersebut maka data yang terhimpun dapat memberikan validitas dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang utama dalam penelitian karena pada penelitian kualitatif dilakukan dengan menggunakan teknik kondisi yang alami, sumber data primer, dan lebih banyak pada teknik observasi berperan serta, wawancara dan dokumentasi (Ghony dan Fauzan, 2016:164). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Wawancara

Meolong mengatakan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Herdiansyah, 2012:118).

Pada penelitian kualitatif wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama dengan cara berkomunikasi langsung maupun tidak langsung dengan narasumber yang dijadikan sebagai informan. Peneliti menggunakan metode wawancara dalam pengumpulan data melalui komunikasi langsung, tatap muka dengan informan. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data langsung dari sumbernya dengan melakukan tanya jawab menggunakan panduan wawancara.

2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Studi dokumentasi ini merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Herdiansyah, 2012:143). Dokumen digunakan dalam penelitian sebagai sumber data dimanfaatkan untuk mencari informasi dengan menghimpun dokumen elektronik, gambar maupun tulisan. Alasan peneliti menggunakan studi dokumentasi untuk mencari dan mendapatkan data riil bahwa peneliti benar-benar telah melakukan penelitian.

3.5. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data penting dilakukan setelah memperoleh atau mengumpulkan data dari lapangan. Tahap selanjutnya yaitu mengolah data. Teknik pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Edit Data

Pada tahap ini memeriksa kembali data-data yang telah di dapat untuk mengetahui kelengkapan data agar tidak keliru. Pengeditan dilakukan untuk melengkapi atau mengurangi (menghapus) data yang telah didapatkan pada data mentah. Kekurangan data dapat dilengkapi dengan pengumpulan data kembali sedangkan untuk kesalahan data dapat dilakukan dengan cara membuang atau menghapusnya. Tahapan editing dilakukan oleh peneliti dengan memeriksa kembali data yang telah terkumpul kemudian memilih hasil wawancara dengan informan dan dokumentasi yang relevan setelah itu kata diolah menjadi bahasa yang baku dan relevan.

2. Interpretasi Data

Interpretasi data digunakan untuk mencari makna yang lebih mendalam dan luas untuk hasil penelitian. Peneliti memberikan ulasan dari berbagai data yang sudah di editing. Pelaksanaan interpretasi data yaitu memberikan penjelasan dengan menghubungkan hasil wawancara serta dokumen, berupa kalimat narasi maupun deskriptif.

3.6. Teknik Analisis Data

Taylor and Bogdan mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha formal untuk menemukan tema dan merumuskan ide. Proses analisis data bertujuan untuk menjawab masalah penelitian dan membuktikannya, menginterpretasikan data yang sudah diperoleh, menyusun data dalam makna sehingga dapat dipahami dan menjelaskan temuan di lapangan (Martono, 2015:10). Teknik analisis data dalam penelitian ini berupa reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi data sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung. Tahapan reduksi data merupakan bagian kegiatan analisis sehingga pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dikode, dibuang, pola-pola mana yang meringkas. Proses reduksi data dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan, serta mengorganisasikan data (Idrus, 2009:150).

Pada tahap ini peneliti melakukan reduksi data berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan berupa wawancara dan dokumentasi untuk menajamkan dan menggolongkan data serta membuang data yang tidak diperlukan mengenai Peran Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Dalam Menindaklanjuti Aduan Distribusi Bantuan Sosial Yang Menyimpang Di Kota Medan Pada Era Pandemi Covid-19

2. Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba mengambil tindakan dengan memperdalam temuan. (Idrus, 2009:151). Peneliti pada tahap penyajian data melakukan penyusunan data dengan analisis yang bertujuan untuk menyampaikan informasi agar mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Miles dan Huberman menyatakan bahwa seorang peneliti yang berkompeten akan menangani kesimpulan-kesimpulan itu dengan longgar, terbuka, tetapi kesimpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci (Idrus,2009:151). Penarikan kesimpulan dapat saja berlangsung saat proses pengambilan data berlangsung, kemudian di reduksi, dan penyajian data. Proses penyimpulan, peneliti dapat saja melakukan verifikasi hasil temuan ini di lapangan dengan mengungkap Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Dalam Menindaklanjuti Aduan Distribusi Bantuan Sosial Yang Menyimpang Di Kota Medan Pada Era Pandemi Covid-19.