

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga pelayanan publik bukan lagi hal yang terdengar asing. Belakangan ini lembaga pelayanan publik menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam menyelesaikan sebuah masalah atau kasus dari organisasi pemerintahan daerah maupun swasta, baik itu PT, CV, atau jenis korporasi lain, yang dinilai merugikan warga masyarakat. Menurut *American Marketing Association*, yang dikutip oleh Donald (1982:22), menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan layanan tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan antar pribadi yang menghasilkan kepuasan dan keberhasilan. Suatu pelayanan publik akan berjalan apabila semua kegiatan dapat terlaksana dengan baik dan semestinya.

Untuk memberikan layanan prima, sejumlah pemerintah daerah telah membangun suatu layanan “satu atap”, yaitu pelayanan terpadu satu pintu, sejak tahun 2004. Hal ini sering disebut dengan *one stop services*. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu mendatangi sejumlah kantor ketika mengurus sesuatu, melainkan cukup hanya mendatangi sebuah kantor, yang di dalamnya terdapat beberapa perwakilan kantor lain, untuk menyelesaikan urusannya. Ada beberapa bentuk lembaga layanan publik selain kantor layanan “satu atap” ini, antara lain lembaga yang menerima dan membantu warga masyarakat yang merasa dirugikan kepentingannya oleh layanan kantor pemerintah atau swasta.

Pengawasan internal oleh pemerintah dalam pelaksanaannya ternyata secara obyektif tidak memenuhi harapan masyarakat. Akuntabilitas pengawasan internal itu masih dipertanyakan kualitasnya karena layanan prima belum sepenuhnya dinikmati para warga masyarakat. Oleh karena itu, upaya perwujudan penyelenggaraan pemerintah yang memiliki pelayanan publik dan penegakan hukum yang baik memerlukan adanya pengawasan eksternal oleh lembaga tertentu yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara (pemerintah). Hal serupa perlu dilakukan terhadap lembaga swasta karena masyarakat juga memerlukan saluran aduan bila merasa dirugikan oleh

lembaga swasta, khususnya korporasi atau lembaga bisnis swasta. Lembaga pelayanan publik yang menerima aduan publik karena merasa dirugikan menjadi diperlukan keberadaannya. Lembaga ini mengolah aduan itu menjadi upaya penyelesaian bagi pemberi aduan agar permasalahannya dengan lembaga pemerintah atau swasta dapat diselesaikan. Lembaga ini dibentuk juga dengan tujuan untuk mengatasi terjadinya mal administrasi pada kantor pemerintahan (lembaga publik) maupun swasta (lembaga privat). Keberadaan lembaga pelayanan publik ini merupakan adopsi dari praktik baik yang dimiliki oleh beberapa negara di Eropa Utara. Lembaga ini disebut dengan *ombudsman*. Indonesia mengadopsi keberadaan lembaga ini baik di tingkat nasional maupun propinsi tertentu.

Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta bekerjasama dengan *Partnership for Governance Reform in Indonesia* (sering disebut dengan “Kemitraan”) LOD (mendirikan Lembaga Ombudsman Daerah). Pendirian lembaga ini bersamaan dengan pendirian LOS Lembaga Ombudsman Swasta, yaitu pada sekitar paruh pertama dasawarsa pertama di abad 21. LOD dan LOS menjalankan tugasnya beberapa tahun sebelum kemudian disatukan menjadi LO DIY (Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta), yang berada di dalam struktur pemerintahan DIY dan sekaligus memperoleh pendanaan dari APBD DIY. Meskipun berada di dalam struktur pemerintahan DIY, LOD DIY adalah lembaga daerah yang bersifat independen untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah, pelaku usaha swasta dan perseorangan. LO DIY didirikan oleh Pemerintah DIY berdasarkan Surat Keputusan Gubernur DIY No.13412004 tentang Pembentukan Organisasi Ombudsman Daerah di Provinsi DIY yang ditandatangani pada tanggal 30 Juni 2004.

Pendirian itu kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Gubernur No. 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta disebutkan pada pasal 1 ayat (5), bahwa Ombudsman Daerah adalah lembaga yang bersifat mandiri yang dibentuk dalam rangka mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan

kekuasaan atau jabatan dan perbuatan sewenang-wenang dari pemerintah daerah serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum dan perlindungan hukum kepada masyarakat daerah. Aturan terbaru yang dijadikan landasan operasional LO DIY hingga sekarang adalah Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berbagai masalah dan kasus sudah banyak ditangani dan diselesaikan oleh LO DIY. Saat ini kasus yang masih hangat terdengar yaitu kasus asuransi jiwa. Asuransi di Indonesia berkembang cukup baik dan menggembirakan, ini bisa terlihat dari banyaknya jumlah perusahaan asuransi yang memberikan layanan dan bisa tetap bertahan hingga saat ini. Pengguna asuransi menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, masyarakat mulai sadar akan pentingnya perlindungan jiwa serta aset yang mereka miliki semakin tinggi dan membuat mereka memilih untuk menggunakan layanan asuransi. Perkembangan jenis asuransi di Indonesia yang bisa dipilih dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat kini semakin beragam, sehingga masyarakat bisa dengan mudah memilih dan menggunakan jenis asuransi tertentu yang paling tepat untuknya. asuransi memiliki banyak istilah-istilah yang berbeda salah satunya, yaitu polis asuransi.

Polis asuransi merupakan perjanjian tertulis yang menjadi sebuah bukti yang dilakukan oleh pihak perusahaan asuransi dengan nasabah pengguna layanan asuransi, perjanjian tertulis tersebut menjelaskan segala hak dan kewajiban antara kedua belah pihak. Perjanjian asuransi tersebut akan terikat dan memiliki masing-masing tanggung jawab sebagaimana yang telah disepakati sejak awal, maka layanan asuransi itu sendiri akan melindungi setiap hak dan kewajiban nasabah dan pihak perusahaan asuransi.

AJB (Asuransi Jiwa Bersama) Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi yang memiliki sifat kebersamaan yang dimiliki oleh pemegang polis Indonesia, AJB Bumiputera dioperasikan untuk kepentingan pemegang polis dan dibangun berdasarkan tiga pilar mutualisme, idealisme dan profesionalisme. Belakangan ini terjadi kasus keuangan yang menyebabkan gagal bayar PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912, sehingga banyak dari

pemegang polis merasa resah dengan tidak lancarnya klaim polis asuransinya. Pada tahun 2018 hingga 2020 LO DIY sering menerima aduan dari pemegang polis, tercatat ada 23 aduan yang masuk dan masih dalam proses tindak lanjut. pada tahun 2018 Lembaga Ombudsman DIY mengadakan gelar kasus perlindungan hukum terhadap pemegang polis. Pada tahun 2019 diadakan *focus group discussion* (FGD) bersama Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Koordinasi juga pernah dilakukan bersama Komisi B DPRD DIY dan AJB Bumiputera 1912 Kanwil DIY pada Oktober 2019 lalu. Pada tahun ini, koordinasi dilaksanakan kembali dalam rangka penanganan dan penyelesaian aduan pemegang polis AJB Bumiputera 1912. Tahun 2020 LO DIY menerima 23 konsultasi dengan rincian 40 polis, 18 polis sudah jatuh tempo dan 22 polis putus kontrak. Tercatat besaran polis terbesar mencapai Rp 750.000.000,00 dan terkecil senilai Rp 2.000.000,00. Sementara total klaim yang dilaporkan kepada Lembaga Ombudsman DIY pada tahun 2020 sebesar Rp 1.324.329.979,00 (satu milyar tiga ratus dua puluh empat juta tiga ratus dua puluh sembilan ribu sembilan ratus tujuh puluh sembilan rupiah).

Penelitian ini penulis lakukan atas dasar pengalaman internship yang pernah penulis lakukan di LO DIY pada 06 Oktober 2020 sampai 03 Desember 2020. Menarik untuk dilanjutkan pada penelitian ini karena penulis menemui banyaknya laporan masuk pada sebuah dokumen kasus dan setiap dokumennya memiliki berbagai kategori yang berbeda-beda saat proses penanganannya. LO DIY memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) yang jelas pada setiap penanganan kasusnya, namun penulis tertarik pada sebuah prosesnya yang dibagi secara bertahap. Bentuk interaksi dan kerjasama pada setiap tahap nantinya akan terlihat tingkat kesulitan ataupun kemudahannya, hal tersebut yang nantinya memunculkan alur dari proses penanganannya.

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu, ada beberapa penelitian terdahulu yang peneliti jadikan acuan dalam penulisan diantaranya mengenai pergolakan sengketa pembangunan hotel di Yogyakarta yang diselesaikan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, peran Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta terhadap pengawasan pelayanan publik melalui mediasi, analisis peran Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi

Daerah Istimewa Yogyakarta dalam penanganan pengaduan tentang pelayanan pendidikan periode 2012-2014, fungsi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik, responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam menanggapi laporan mal administrasi.

Penelitian yang penulis buat saat ini, yaitu pengorganisasian pada diri LO DIY dalam penanganan kasus penundaan klaim polis AJB Bumiputera. Hasil penelitian ini menjadi signifikan untuk dilakukan karena akan melengkapi aneka kajian sebelumnya terhadap pengorganisasian Lembaga Ombudsman baik pusat maupun daerah. Kajian sebelumnya berkaitan dengan peran LO DIY dalam layanan penyaluran BLSM, layanan pendidikan, penyelesaian sengketa hotel, dan berfokus pada satu masalah mal administrasi serta penanganannya, menggunakan teori pengorganisasian dengan konsep pembagian kerja, proses kerja, dan pengambilan keputusan. Pentingnya penelitian yang penulis buat ini yaitu untuk melihat pembagian kerja yang dilakukan LO DIY setelah menerima laporan masuk, kemudian alur dari proses kerja sebagai upaya penanganan dan penyelesaian sebuah kasus wanprestasi yang terjadi serta melihat cara dalam perumusan rekomendasi sebagai bentuk akhir penyelesaian kasus, responsivitas terhadap aduan yang masuk dalam kategori wanprestasi, dan penundaan berlarut atas aduan ke kepolisian. Dengan demikian, kajian ini mengkaitkan LO DIY dengan persoalan yang dialami oleh BUMN (AJB Bumiputera) dalam melayani aduan para pemegang polis.

B. Rumusan Masalah

Konsep pengorganisasian ini akan didalami dengan membahas beberapa pertanyaan berikut ini:

1. Bagaimana pembagian kerja yang dilakukan oleh LO DIY setelah menerima laporan dari masyarakat (pemegang polis AJB Bumiputera 1912)?
2. Bagaimana proses kerja yang dilakukan oleh LO DIY dalam upaya penanganan aduan kasus penundaan klaim polis AJB Bumiputera 1912 oleh para pemegang polis?

3. Bagaimana proses perumusan rekomendasi dilakukan oleh LO DIY pada tahap pembuatan LPK sebagai bentuk akhir penyelesaian kasus penundaan klaim polis AJB Bumiputera 1912?

C. Kajian Pustaka

Penelitian yang penulis buat ini tentunya menggunakan beberapa referensi dari peneliti terdahulu, untuk menghindari terjadinya kesamaan dalam penulisan ini dengan penelitian yang ada sebelumnya, maka penulis melakukan pencarian terhadap penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis terhadap tema skripsi yang sepadan. Berdasarkan studi pustaka yang telah penulis lakukan, ada beberapa penelitian yang mirip dengan tema penelitian baik dari buku-buku, jurnal, skripsi, tesis, dan disertasi serta makalah tulisan-tulisan bebas yang mempunyai keterkaitan terhadap penelitian ini dipaparkan sebagai berikut.

Penelitian pertama dilakukan oleh Yulianti (2019). Penelitian tersebut berjudul "Penanganan sengketa kasus pembangunan hotel di Yogyakarta (studi tentang proses mediasi Lembaga Ombudsman DIY)". Skripsi ini membahas pergolakan sengketa pembangunan hotel di Yogyakarta yang diselesaikan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta melalui mediasi. Penelitian ini dilakukan di perkotaan Yogyakarta yang memilih tiga hotel sebagai lokasi penelitian. Konsep yang dipakai pada penelitian ini yaitu penyelesaian sengketa dan proses mediasi dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang mendeskripsikan kasus didasarkan pada hasil wawancara dan dokumentasi. Dari data tersebut diterbitkan beberapa hasil dari penelitian ini. Mediasi yang dilakukan Lembaga Ombudsman bermula dari pelaporan, klarifikasi atau investigasi, kemudian diputuskan metode penanganan, dihasilkan rekomendasi.

Penelitian kedua dilakukan oleh Gunarti (2014). Penelitian tersebut berjudul "Peran Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta (LOD DIY) Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan BLSM di Yogyakarta". Menggunakan konsep tindakan pemerintah, mal administrasi, pengawasan dan penyelesaian sengketa, dengan metode penelitian yang digunakan yaitu yuridis empiris dengan pendekatan sosio-legal. Adapun hasil

penelitian ini adalah Peran LOD DIY untuk melakukan pengawasan pelayanan publik terhadap pemerintah daerah dalam hal ini provinsi kabupaten kota BLSM merupakan program pemerintah pusat. Ombudsman memiliki peran untuk melakukan klarifikasi dan koordinasi dengan kantor Pos se-DIY.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Fikri (2017). Penelitian tersebut berjudul Analisis Peran Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Penanganan Pengaduan Tentang Pelayanan Pendidikan Periode 2012-2014. Penelitian ini membahas tentang peranan lembaga Ombudsman dalam menangani kasus pengaduan tentang pelayanan pendidikan di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menganalisis dan mendeskripsikan kasus dari hasil wawancara dan data yang ada. Dalam penelitian ini lembaga Ombudsman melakukan serangkaian penanganan kasus dengan mengikuti beberapa tahap implementasi, penelitian, diskusi publik, sosialisasi dan pelaksanaan klinik aduan. setelah melakukan serangkaian tahap ditemukan fakta terjadi mal administrasi pada layanan pendidikan sehingga lembaga Ombudsman mengambil tindakan untuk memberikan rekomendasi memperbaiki sistem dan mediasi serta monitoring dimana lembaga ombudsman mengawasi lembaga pelayanan pendidikan dalam kegiatannya hingga menunjukkan perubahan signifikan.

Penelitian keempat dilakukan oleh Diansari (2017). Penelitian tersebut berjudul Fungsi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik: Studi Proses Pengaduan Pelayanan Publik Pada Kantor Kepolisian Resort Kota Besar Makassar. Studi ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan publik terkait penundaan berlarut di Kepolisian Resort Kota Besar Makassar. Data penelitian yang digunakan adalah data kualitatif yang kemudian penulis sajikan secara deskriptif dengan cara menguraikan, menjelaskan, dan menggambarkan terkait dengan permasalahan yang berhubungan dengan penelitian ini. Penelitian ini penulis laksanakan di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, serta Kantor Kepolisian Resort Kota Besar Makassar.

Penelitian kelima dilakukan oleh Arifka (2020). Penelitian tersebut berjudul Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Menanggapi Laporan Mal administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam menangani laporan mal administrasi. Data penelitian yang digunakan adalah data kualitatif, dengan menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam menangani laporan mal administrasi terkait kemampuan merespon, ketepatan melayani, kecermatan melayani dan merespon keluhan, sudah responsif. Namun untuk kategori pelayanan dengan cepat dan pelayanan dengan tepat waktu masih belum responsif. Adapun Faktor penghambat bagi Ombudsman RI Perwakilan Aceh adalah masih minimnya anggaran untuk menunjang sarana dan prasarana, pegawai yang masih terbatas serta jangkauan yang luas menjangkau seluruh Aceh

Berdasarkan tinjauan terhadap aneka hasil penelitian sebelumnya di atas, kesamaan dan perbedaannya dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sebagai berikut. Kesamaan penelitian yang dilakukan penulis kali ini mengambil objek penelitian LO DIY sebagai lembaga pengawas. Perbedaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu terletak pada konsep yang menekankan pada pengorganisasian LO DIY dalam menangani kasus AJB Bumiputera 1912.

Manfaat tinjauan hasil riset sebelumnya bagi penyusunan skripsi ini adalah menjadi referensi bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan objek LO DIY. Penelitian terdahulu memberikan penulis sudut pandang mengenai capaian yang di dapat dalam melakukan penelitian di LO DIY, seperti halnya contoh kasus yang diteliti bisa menggambarkan langsung konsep yang dipakai saling berkesinambungan. Dari kelima hasil riset sebelumnya diatas menurut penulis sudah dapat membantu memberikan referensi pada penulis untuk melakukan penelitian di LO DIY dengan menggunakan konsep pengorganisasian.

D. Kerangka Konseptual

Penanganan aduan yang dilakukan oleh LOD DIY berdasarkan SOP yang telah disepakati dan disahkan. Mobilisasi manusia dan sumberdaya sesuai dengan sistem kerja suatu organisasi umum disebut dengan kata “pengorganisasian” (*organizing*). Keberadaan “pengorganisasian” pada sebuah lembaga pada dasarnya merupakan sebuah kerangka dalam melakukan suatu pekerjaan, baik itu dalam mengumpulkan dan mengalokasikan sumber daya maupun penyusunan tugas sesuai dengan tujuan organisasi (David H.Holt, 1993: 264). Beberapa dimensi pengorganisasian antara lain adalah konfigurasi yang menggambarkan hirarki dan komunikasi formal, perumusan tugas dan penetapan pekerjaan, serta falsafah organisasi yang mendasari proses koordinasi dalam pencapaian tujuan. Signifikansi pengorganisasian pada sebuah lembaga adalah untuk meningkatkan produktifitas, mengombinasikan upaya kolektif dalam pelaksanaan tugas secara integratif, mencapai tujuan bersama secara kolektif dengan memanfaatkan aneka sumberdaya.

Pengorganisasian dikenal sebagai proses organisasi yang memiliki tujuan tertentu dalam melaksanakan dan menyelesaikan beragam pekerjaan. Fokus pengorganisasian mencakup sebuah proses determinasi kegiatan yang akan dilakukan oleh para individu di dalam suatu organisasi, yang mana mereka harus dikombinasikan dengan cara terbaik, agar dapat mencapai sasaran-sasaran kelembagaan yang telah ditentukan dalam sebuah keputusan sebelumnya. Pencapaian aneka sasaran itu sebagai pijakan untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan paparan di atas, di dalam konteks pelaksanaan pekerjaan internal LO DIY, konsep pengorganisasian berkenaan dengan unsur-unsur pembagian kerja, proses kerja dan perumusan keputusan. Hal ini didasarkan pada kegiatan kerja LO DIY yang berujung pada pemberian rekomendasi kepada aneka lembaga terkait, bila proses mediasi tidak menghasilkan capaian solutif terhadap aduan kasus yang ditangani. Ketiga unsur tersebut “bergerak” secara dinamis baik secara internal pada dirinya maupun antara unsur satu terhadap yang lain di dalam proses kelembagaan LO DIY.

Dengan mengacu pada penjelasan Winardi (2011), penjelasan ketiga unsur di dalam proses pengorganisasian itu adalah sebagai berikut:

1. Pembagian kerja

Pembagian kerja adalah suatu pemetaan penugasan aktivitas kerja baik itu tugas, hak maupun tanggung jawab dalam sebuah organisasi. Tujuan dan manfaat dari pembagian kerja ini untuk membantu penyelenggaraan kegiatan organisasi (Marzuki, 1981). Pada inti organisasi, terdapat pembagian kerja guna mendisain tugas-tugas secara logika dengan melihat kualitas kinerja individual guna melihat cara pekerjaan keorganisasian harus dilaksanakan. Organisasi sendiri memiliki sumber daya yang didalamnya di atur sebagai bentuk wewenang, hierarki, komunikasi formal, dan kesatuan arah yang dijelaskan oleh Henry Fayol sebagai berikut :

- a. wewenang dalam suatu organisasi diperlukan untuk menjalankan operasionalisasi kerja untuk mencapai tujuan dari organisasi dengan adanya pemimpin yang berwenang memberikan perintah agar aktivitas pekerjaan dapat berjalan maksimal. Selain wewenang dalam penanganan kasus diperlukan tanggung jawab, supaya bisa konsisten sebagai pihak penengah dalam menangani masalah pekerjaan.
- b. Hierarki diterapkan sebagai tingkatan atau jenjang pada setiap bidang dalam suatu organisasi, selain itu juga untuk mempermudah pembagian tugas maupun penyelesaian kerja yang membutuhkan kemampuan khusus. Hal itu dilakukan dengan menggunakan proses komunikasi antarpelaku dalam organisasi.
- c. Komunikasi formal dilakukan untuk mencapai cara kerja produktif sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Agar kerja produktif itu mengarah pada pencapaian tujuan secara tepat maka diperlukan adanya Kerjasama yang baik antar individu dalam organisasi.
- d. Kesatuan arah merupakan suatu “gambaran” bahwa setiap kegiatan atau pekerjaan harus memiliki konsistensi dalam penyelesaian tugas atau pencapaian tujuan tertentu. Konsistensi ini akan dipandu oleh manajemen yang baik yang diarahkan oleh seorang pemimpin.

Kepemimpinan dan manajemen menentukan keberhasilan pengelolaan kesatuan arah kerja produktif suatu organisasi.

Pembagian kerja berperan dalam membagi tugas pada setiap aktor pada setiap bagian sehingga kerjasama antar aktor dan antarbagian dapat dilakukan secara sinergis untuk mencapai tujuan yang sama. Pengorganisasian mengandaikan adanya pembagian kerja sehingga ada sejumlah organ dengan pekerjaan masing-masing berikut sumber dayanya yang bisa diorganisir menjadi kerjasama produktif untuk mencapai tujuan organisasi melalui aneka sasaran yang telah ditetapkan.

2. Proses Kerja

Proses kerja merupakan kegiatan pengorganisir dalam suatu hubungan yang melibatkan beberapa peserta untuk melakukan rangkaian tahapan dan tindakan yang saling berpartisipasi dalam kegiatan organisasi (Littler, 1982). Proses kerja memiliki beberapa rangkaian yaitu

- a. Partisipan.
- b. peran posisi.
- c. pola aktifitas.
- d. kepuasan dan pelayanan.

Rangkaian tersebut akan mempermudah untuk melihat tindakan teknis pada setiap divisi. Kemudian adanya struktur kontrol atas tugas/pekerjaan membawa organisasi “bergerak” ke arah pencapaian sasaran dan tujuan organisasi. Untuk itu, suatu organisasi perlu memiliki susunan kepengurusan sehingga setiap bagian dapat dikontrol oleh bagian yang di atasnya, demikian seterusnya, sehingga semuanya bergerak dalam sebuah kesatuan meskipun masing-masing orang atau bagian mengerjakan pekerjaan sesuai dengan bagian kerja yang diterimanya.

Relasi antar aktor dengan aneka pekerjaan yang terhubung itu juga merupakan proses kerja organisasional. Meskipun setiap anggota bekerja sama dan saling membantu satu sama lain tetapi mereka sebenarnya tetap dikontrol melalui posisi/jabatan masing-masing oleh atasannya secara langsung dan secara tidak langsung setiap orang dikontrol oleh arah untuk bersama menuju pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Samuel C.

Certo proses dalam organisasi selalu memiliki fungsi, peran dan tanggung-jawab masing-masing, berikut sumberdaya yang tersedia, sehingga di dalam konfigurasi struktur organisasi pada dasarnya setiap “organ” itu berada pada posisi atau kedudukan organisasional tertentu. Proses kerja berlangsung dalam interaksi antar aktor pada posisi organisasional masing-masing yang secara struktural terkait satu sama lain.

3. Pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan adalah proses memilih alternatif usulan atau tindakan yang bisa berkontribusi bagi pemecahan masalah. Menurut James A.F. Stoner, tujuan analisis pengambilan keputusan adalah untuk mengidentifikasi apa yang harus dikerjakan.

Pengambilan Keputusan adalah ide yang relatif kontemporer yang telah dipelajari secara khusus oleh Richard Synder, Chester Bernard dan Herbert Simon. Untuk menghindari subyektifitas para pengambil-pengambil keputusan (*decision makers*) maka perumusan keputusan harus berdasarkan data dan fakta empiris sehingga dapat memberikan keputusan yang tepat dan sesuai dengan arah pemecahan masalah atau pencapaian tujuan organisasi. Ada empat tahap pengambilan keputusan diantaranya adalah kebijakan, perumusan keputusan, implementasi kebijakan dan evaluasi.

a. Inisiasi kebijakan

Pembuatan kebijakan dimulai dari latar belakang masalah yang ada. Prosesnya harus di lihat pada waktu yang tepat dan dengan perincian yang tepat. Hal ini untuk memastikan bahwa masalah tersebut ditangani tepat waktu dan benar. Jeda waktu antara munculnya masalah dan pengambilan keputusan tidak dapat dihindari tetapi dapat dikurangi secara signifikan dengan respons yang cepat.

b. Perumusan keputusan

Proses perumusan keputusan merupakan bagian yang cukup berat karena melibatkan berbagai pihak dan detail yang diperlukan. Tahap pengambilan keputusan merupakan hal yang paling penting, karena semakin akurat solusi untuk masalah, semakin awal masalah akan terpecahkan.

c. Implementasi kebijakan

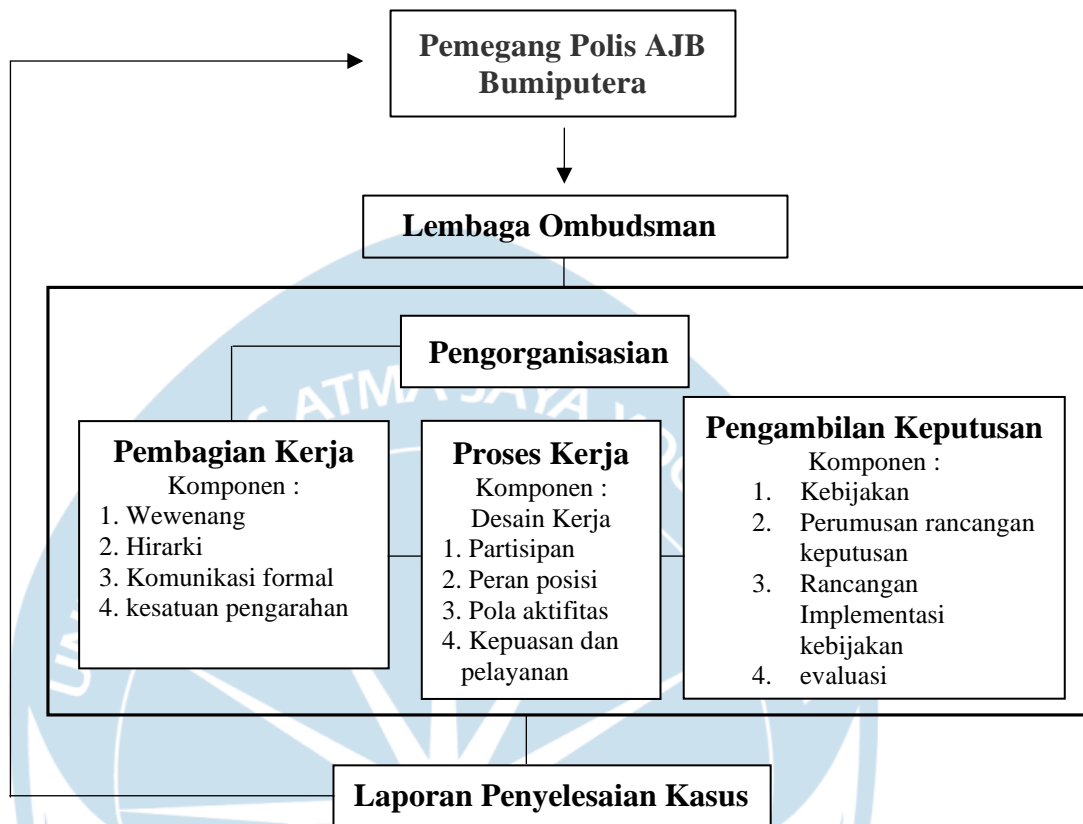
Implementasi kebijakan juga merupakan tahap vital. Tidak hanya cukup untuk membuat keputusan tetapi keputusan ini harus mencapai subyek saat itulah berhasil. Untuk memiliki kebijakan atau keputusan yang sukses, yang paling penting adalah mengimplementasikan yang diperlukan seperti yang ditentukan dalam kebijakan.

d. Evaluasi

Evaluasi hanyalah hasil dari keputusan atau kebijakan. Pada tahap ini melihat seberapa sukses kebijakan atau keputusan itu berlangsung. Hal tersebut akan membantu untuk meninjau dan merevisi masalah dengan cara yang diperlukan.

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, ketiga unsur pengorganisasian yaitu pembaian kerja, proses kerja, dan pengambilan keputusan akan ditata ke dalam format bagan alir berikut ini dengan menyertakan aneka komponen pada setiap unsur. Komponen pada pembagian kerja terdiri dari wewenang, hierarki, komunikasi formal, kesatuan arah. Kemudian pada proses kerja terdiri dari partisipan, peran posisi, pola aktifitas, kepuasan dan pelayanan. Selanjutnya pada pengambilan keputusan terdiri dari kebijakan, perumusan rancangan keputusan, rancangan implementasi kebijakan, dan evaluasi. Unsur dan komponen tersebut merupakan dasar pada konsep pengorganisasian yang menjadi fokus dari penelitian ini.

E. Kerangka Berpikir



Tabel 1.1 Struktur Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Olahan data penulis.

Berdasarkan kerangka berpikir di atas penelitian ini menunjukkan logika berpikir yang digunakan. Pada bagian paling atas merupakan pelapor yang melakukan aduan pada LO DIY untuk menjembatani dalam bentuk penanganan kasus. LO DIY merupakan wadah yang dapat membantu penanganan kasus, proses penanganan sebagai aktivitas yang dikerjakan oleh subjek tersebut, yang sekaligus menjadi fokus penelitian ini. Sebagai serangkaian proses aktivitas, penanganan tersebut dilihat menggunakan perspektif pengorganisasian sebagaimana telah ditunjukkan pada bagan pengorganisasian di atas yang melingkupi rangkaian konsep yang merupakan dimensi suatu teori.

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penulisan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pembagian kerja yang dilakukan oleh LO DIY setelah menerima laporan dari masyarakat (pemegang polis AJB Bumiputera 1912).
2. Untuk mengetahui alur dan isi proses kerja yang dilakukan oleh LO DIY dalam upaya penanganan kasus penundaan klaim polis AJB Bumiputera 1912.
3. Untuk mengetahui proses perumusan rekomendasi yang dilakukan oleh LO DIY pada tahap pembuatan LPK sebagai bentuk akhir penyelesaian kasus penundaan klaim polis AJB Bumiputera 1912.

G. Sistematika Penulisan

Pada bagian ini, saya akan menjabarkan alur dari penulisan skripsi yang terdiri dari 4 bab.

1. BAB 1 – PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang yang membahas mengenai pengorganisasian LO DIY pada penanganan kasus AJB Bumiputera, rumusan masalah yang telah ditentukan dalam penelitian, kajian Pustaka, kerangka konseptual yang digunakan sebagai landasan teori dalam penelitian, dan tujuan penelitian, serta sistematika penelitian.

2. BAB 2 – METODOLOGI DAN DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Bab ini terdiri dari metode penelitian, jenis penelitian, deskripsi informan, matriks penelitian, metode pengumpulan data, jenis data, cara analisis data, serta deskripsi subjek penelitian mengenai gambaran umum LO DIY.

3. BAB 3 – TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari deskripsi temuan dan pembahasan dari proses pengumpulan data yang dikaitkan dengan konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian.

4. BAB 4 – KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil jawaban pertanyaan penelitian, dan ringkasan berbagai temuan dan pembahasan penelitian yang diharapkan dapat menjawab semua pertanyaan rumusan masalah.

