

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Provinsi Banten

Provinsi Banten merupakan daerah otonom yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000. Sebelum berdiri sebagai provinsi tersendiri, wilayah Banten merupakan bagian dari Provinsi Jawa Barat. Pada masa Reformasi, aspirasi masyarakat Banten untuk membentuk provinsi sendiri semakin menguat seiring dengan berkembangnya iklim demokrasi dan mengemukakan isu otonomi daerah. Puncak dari perjuangan tersebut ditandai dengan pelaksanaan Deklarasi Rakyat Banten yang diselenggarakan pada 18 Juli 1999 di Alun-alun Serang, yang selanjutnya diikuti dengan pembentukan Badan Pekerja Komite Panitia Provinsi Banten guna menyusun pedoman dasar, rencana kerja, serta rekomendasi pembentukan Provinsi Banten.

Selanjutnya, melalui rapat paripurna Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia pada 4 Oktober 2000 secara resmi mengesahkan Rancangan Undang-Undang mengenai pembentukan Provinsi Banten menjadi undang-undang, yang kemudian ditetapkan sebagai tanggal berdirinya Provinsi Banten.

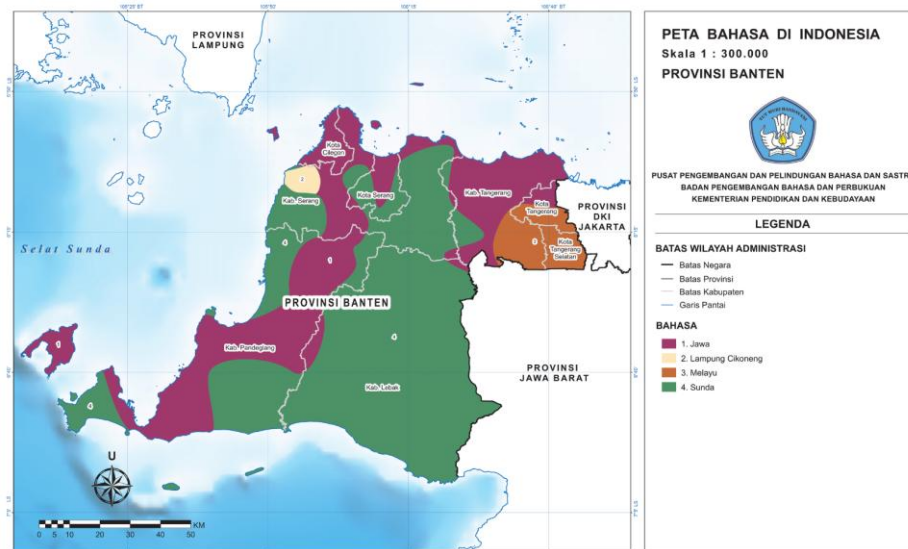
2.2. Kondisi Geografis Provinsi Banten

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten, luas wilayah Provinsi Banten tercatat sebesar 8.651,20 km². Secara administratif, Provinsi Banten terdiri atas empat kabupaten, yaitu Kabupaten Serang, Pandeglang, Lebak, dan Tangerang, serta dua kota, yakni Kota Tangerang dan Kota Cilegon. Letak geografis tersebut menjadikan Provinsi Banten memiliki posisi yang strategis karena berada pada jalur perdagangan nasional dan internasional, khususnya di kawasan Selat Sunda yang merupakan bagian dari Alur Laut Kepulauan Indonesia (ALKI). Selain itu, Provinsi Banten berfungsi sebagai wilayah penghubung antara Pulau Jawa dan Pulau Sumatera. Adapun batas wilayah Provinsi Banten meliputi sebelah barat berbatasan dengan Selat Sunda, sebelah timur dengan Provinsi DKI Jakarta dan Provinsi Jawa Barat, sebelah utara dengan Laut Jawa, serta sebelah selatan dengan Samudra Hindia.

Secara administratif, Provinsi Banten terbagi ke dalam delapan daerah, terdiri dari empat kabupaten—Pandeglang, Lebak, Serang, dan Tangerang—serta empat kota, yaitu Serang, Cilegon, Tangerang, dan Tangerang Selatan. Dari aspek geografis, wilayah Provinsi Banten dibatasi oleh:

- a) Utara: Laut Jawa.
- b) Timur: DKI Jakarta dan Jawa Barat.
- c) Selatan: Samudra Hindia.

d) Barat: Selat Sunda.



Gambar 2.1. Peta Wilayah Provinsi Banten

Sumber : Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Peta Bahasa di Provinsi Banten, 2025

luas wilayah kurang lebih 9.662,92 km², Provinsi Banten memiliki karakteristik topografi yang bervariasi, mulai dari dataran rendah di wilayah utara hingga perbukitan dan pegunungan di wilayah selatan. Kota Serang ditetapkan sebagai ibu kota provinsi. Secara geografis, wilayah Provinsi Banten berada pada posisi 5°7'50" sampai 7°1'11" Lintang Selatan dan 105°1'11" sampai 106°7'12" Bujur Timur. Wilayah Banten berbatasan langsung dengan Provinsi DKI Jakarta dan Laut Jawa di sebelah timur,

Samudra Hindia di sebelah selatan, Provinsi Jawa Barat di sebelah timur, serta Selat Sunda di sebelah barat yang memisahkan Pulau Jawa dan Pulau Sumatra.

2.3. Kondisi Demografis Provinsi Banten

Tabel 2.1. Jumlah Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, dan Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Kabupaten/ Kota di Provinsi Banten, 2020, 2024, dan 2025

Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk (ribu jiwa)		
	2020	2024	2025
Kabupaten			
Pandeglang	1.272,69	1.325,95	1.338,37
Lebak	1.386,79	1.449,21	1.463,82
Tangerang	3.245,62	3.400,49	3.435,16
Serang	1.622,63	1.701,80	1.720,32
Kota			
Tangerang	1.895,49	1.963,97	1.971,65
Cilegon	434,90	455,62	460,40
Serang	692,10	734,87	745,56
Tangerang Selatan	1.354,35	1.399,50	1.402,16
Banten	11.904,56	12.431,39	12.537,44

Sumber : BPS Provinsi Banten Dalam Angka 2025.

Berdasarkan data tersebut, terlihat adanya tren peningkatan jumlah penduduk secara konsisten di seluruh kabupaten dan kota. Secara keseluruhan, jumlah penduduk Provinsi Banten mengalami kenaikan dari 11.904,56 ribu jiwa pada tahun 2020 menjadi 12.431,39 ribu jiwa pada tahun 2024, dan kembali meningkat menjadi 12.537,44 ribu jiwa pada tahun 2025. Peningkatan ini menunjukkan adanya pertumbuhan penduduk yang relatif stabil dalam kurun waktu lima tahun terakhir.

Pada tingkat kabupaten, Kabupaten Tangerang merupakan wilayah dengan jumlah penduduk terbesar dibandingkan kabupaten lainnya. Jumlah penduduk Kabupaten Tangerang meningkat dari 3.245,62 ribu jiwa pada tahun 2020 menjadi 3.400,49 ribu jiwa pada tahun 2024, dan mencapai 3.435,16 ribu jiwa pada tahun 2025. Kabupaten Lebak dan Kabupaten Pandeglang juga menunjukkan pertumbuhan penduduk yang berkelanjutan, masing-masing meningkat dari 1.386,79 ribu jiwa menjadi 1.463,82 ribu jiwa dan dari 1.272,69 ribu jiwa menjadi 1.338,37 ribu jiwa pada periode yang sama. Sementara itu, Kabupaten Serang mengalami peningkatan dari 1.622,63 ribu jiwa pada tahun 2020 menjadi 1.720,32 ribu jiwa pada tahun 2025.

Pada wilayah kota, Kota Tangerang memiliki jumlah penduduk terbesar, yaitu meningkat dari 1.895,49 ribu jiwa pada tahun 2020 menjadi 1.971,65 ribu jiwa pada tahun 2025. Kota Tangerang Selatan juga menunjukkan jumlah penduduk yang cukup tinggi dengan kenaikan dari 1.354,35 ribu jiwa pada tahun 2020 menjadi 1.402,16 ribu jiwa pada tahun 2025. Selain itu, Kota Serang dan Kota Cilegon turut mengalami pertumbuhan penduduk, masing-masing dari 692,10 ribu jiwa menjadi 745,56 ribu jiwa dan dari 434,90 ribu jiwa menjadi 460,40 ribu jiwa. Secara umum, peningkatan jumlah penduduk di seluruh kabupaten dan kota di Provinsi Banten mencerminkan dinamika demografis yang perlu menjadi perhatian dalam perencanaan pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

2.4. Gambaran Umum Pendidikan Provinsi Banten

Tabel 2.2 Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Sekolah Menengah Atas (SMA) di Bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten, 2023/2024 dan 2024/2025

Kabupaten/Kota	Sekolah					
	Negeri		Swasta		Jumlah	
	2023/ 2024	2024/ 2025	2023/ 2024	2024/ 2025	2023/ 2024	2024/ 2025
Kabupaten						
Pandeglang	20	20	24	25	44	45
Lebak	42	42	24	24	66	66
Tangerang	32	32	146	149	178	181
Serang	27	27	54	54	81	81
Kota						
Tangerang	15	15	71	669	86	84
Cilegon	5	5	16	16	21	21
Serang	8	8	23	23	31	31
Tangerang Selatan	12	12	88	89	100	101
Banten	161	161	446	449	607	610

Sumber : BPS Provinsi Banten Dalam Angka 2025.

Berdasarkan data di atas, jumlah Sekolah Menengah Atas (SMA) di Provinsi Banten pada tahun ajaran 2023/2024 dan 2024/2025 menunjukkan kondisi yang relatif stabil dengan kecenderungan meningkat. Total SMA di Provinsi Banten bertambah dari 607 sekolah pada tahun ajaran 2023/2024 menjadi 610 sekolah pada tahun ajaran 2024/2025. Jumlah SMA negeri tidak mengalami perubahan, sedangkan peningkatan terjadi pada SMA swasta, yang menunjukkan peran dominan sekolah swasta dalam penyelenggaraan pendidikan menengah atas di Provinsi Banten.

Kondisi tersebut mencerminkan bahwa perkembangan SMA di Provinsi Banten secara umum tidak mengalami perubahan yang signifikan dalam dua tahun ajaran terakhir. Stabilitas jumlah sekolah ini menggambarkan upaya pemerintah daerah dan pihak swasta dalam menjaga ketersediaan layanan pendidikan menengah atas bagi masyarakat, sekaligus menjadi faktor penting dalam mendukung akses dan pemerataan pendidikan di seluruh wilayah Provinsi Banten.

2.5 Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten

Lahirnya Ombudsman di Indonesia merupakan respon terhadap tuntutan era reformasi yang menginginkan pemerintahan yang bersih, transparan, serta bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Sebagai bentuk komitmen terhadap perubahan tersebut, pemerintah pada masa itu mengambil langkah-langkah strategis untuk menampung aspirasi masyarakat, salah satunya melalui pembentukan lembaga pengawas penyelenggaraan negara berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun

2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional yang ditetapkan pada 10 Maret 2000.

Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia semakin diperkuat melalui pengesahan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang sekaligus menetapkan perubahan nomenklatur dari Komisi Ombudsman Nasional menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Selanjutnya, diterbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar hukum dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean governance*), dengan menjamin keadilan, ketertiban, serta peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 2.2 Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten

Sumber : Dokumentasi oleh peneliti, 2025.

Ombudsman RI perwakilan Provinsi Banten merupakan salah satu perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yang berfokus dalam penanganan pelayanan publik di Provinsi Banten.

2.6. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten

Visi dari Ombudsman Republik Indonesia yaitu “Lembaga Pengawas yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas” dalam mewujudkan visi tersebut Ombudsman memiliki misi sebagai berikut :

1. Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Mewujudkan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman.
3. Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Inklusif Bagi Seluruh Rakyat Indonesia.

2.7. Fungsi, Tugas, dan Wewenang Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten memiliki fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan di tingkat pusat dan daerah, termasuk pelayanan yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, Badan Hukum Milik Negara,

serta pihak swasta atau perseorangan yang diberi kewenangan menyelenggarakan pelayanan publik.

Tugas Ombudsman RI perwakilan Provinsi Banten juga tercantum dalam pasal 7 Undang - Undang 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Wewenang Ombudsman tercantum dalam pasal 8 Undang Undang nomor 37 Tahun 2008.

2.8. Tugas Pokok Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten melaksanakan tugas dan kewenangannya melalui tiga bidang utama, yaitu Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Bidang Pemeriksaan Laporan, serta Bidang Pencegahan Maladministrasi. Struktur pembagian ini mencerminkan mekanisme kerja yang sistematis dalam penanganan laporan masyarakat.

Pada tahap awal, Unit kerja Penerimaan dan Verifikasi Laporan bertanggung jawab untuk menerima pengaduan dari pelapor serta melakukan proses verifikasi terhadap laporan tersebut yang mencakup beberapa tugas pokok, sebagai berikut :

- a) Melaksanakan konsultasi laporan masyarakat;
- b) Menerima dokumen laporan;
- c) Melakukan verifikasi laporan;
- d) Tindak lanjut Tembusan surat;

- e) Melakukan klasifikasi laporan;
- f) Melakukan penomoran dan registrasi LM di SIMPEL;
- g) Memberikan Informasi status laporan.

Ketika seluruh persyaratan administrasi telah terpenuhi, laporan akan diproses oleh Bidang Pemeriksaan Laporan. Tim pemeriksa atau Tim Riksa akan melakukan investigasi mendalam terhadap kasus atau permasalahan yang diadukan guna memperoleh kejelasan fakta serta merumuskan penyelesaian dalam bentuk saran atau yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun beberapa tugas pokok unit kerja pemeriksaan, sebagai berikut :

- a) Menyusun LHPD;
- b) Menganalisis Laporan;
- c) Melakukan Klarifikasi Laporan;
- d) Melakukan validasi dan koreksi terhadap Klasifikasi Laporan;
- e) Melaksanakan pemeriksaan Laporan Masyarakat;
- f) Memberikan informasi perkembangan penyelesaian Laporan;
- g) Menyelenggarakan Reaksi Cepat Ombudsman;
- h) Melaksanakan Konsiliasi
- i) Melakukan konsultasi dan/atau koordinasi dengan unit kerja pemeriksaan pada Ombudsman RI pusat maupun perwakilan lain dalam rangka penanganan laporan;
- j) Menyusun LAHP;

k) Menyerahkan dan melakukan monitoring pelaksanaan LAHP.

Tahapan akhir ditangani oleh Bidang Pencegahan Maladministrasi, yang berperan dalam menindaklanjuti hasil investigasi dan rekomendasi Ombudsman. Bidang ini bertugas melaksanakan kegiatan sosialisasi serta upaya-upaya preventif untuk mencegah terulangnya praktik maladministrasi di kemudian hari, sehingga tercipta tata kelola pemerintahan yang lebih akuntabel dan responsif terhadap kepentingan publik. Beberapa tugas pokok Pencegahan Maladministrasi, sebagai berikut :

- a) Melakukan kajian permasalahan maladministrasi yang bersifat berulang, sistemik, berdampak luas;
- b) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri atas dugaan maladministrasi pelayanan publik;
- c) Membangun jejaring masyarakat;
- d) Melakukan survey/penilaian penyelenggaraan layanan publik;
- e) Menyelenggarakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dan penyelenggara layanan publik dalam rangka pencegahan maladministrasi;

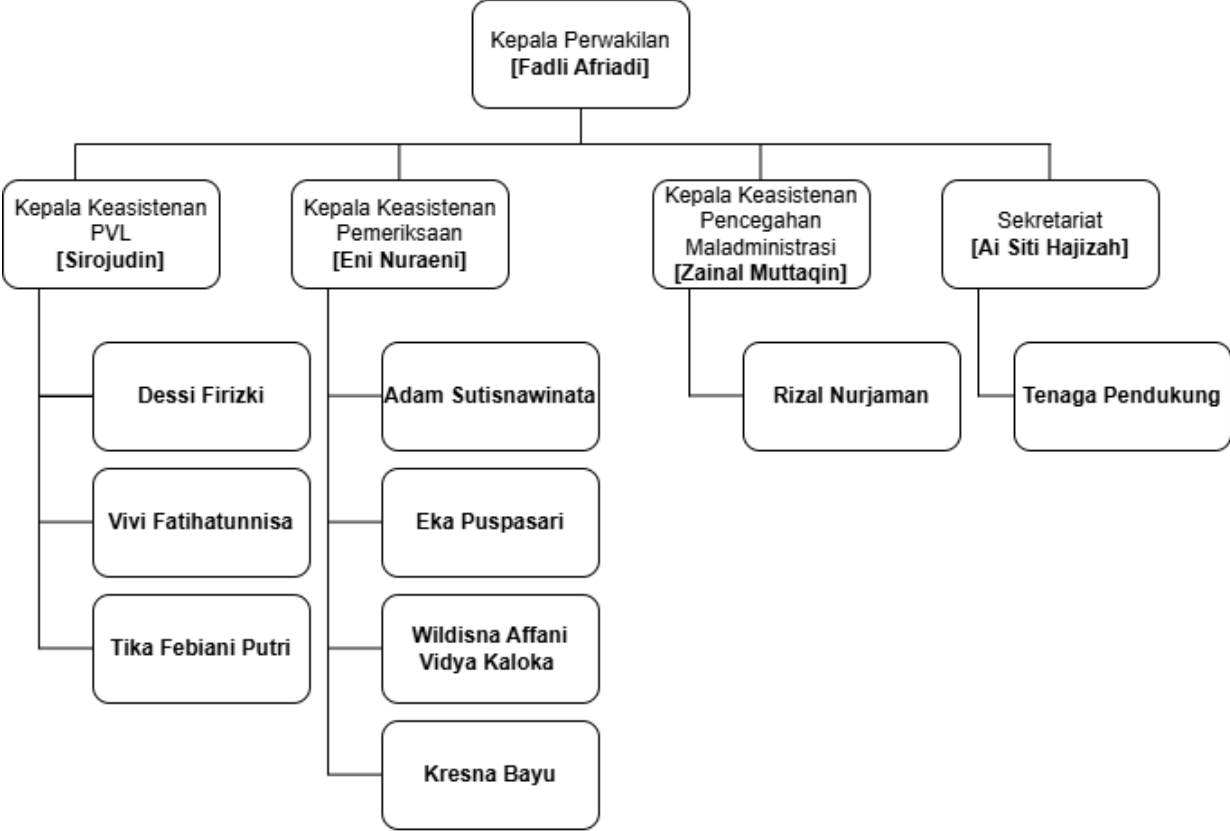
Sekretariat memiliki tugas pokok dalam mendukung pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang. Selain itu, Sekretariat juga memiliki tugas lain seperti mengelola segala

arus pemasukan dan pengeluaran keuangan Ombudsman RI perwakilan Provinsi Banten.

2.9. Tata Kerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten

1. Kepala Perwakilan, Kepala Keasistenan Perwakilan, Asisten, dan Kesekretariatan diwajibkan untuk menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi, baik secara internal antar satuan organisasi di lingkungan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten maupun secara eksternal dengan instansi lain di luar Ombudsman, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Kepala Perwakilan, Kepala Keasistenan Perwakilan, dan Kesekretariatan merencanakan dan mengendalikan serta bertanggung jawab terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan di lingkungan unit kerja masing-masing.
3. Kepala Perwakilan, Kepala Keasistenan Perwakilan, dan Kesekretariatan wajib menerapkan asas kepatutan, keadilan, nondiskriminasi, ketidakberpihakan, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, kepentingan umum, serta proporsionalitas.
4. Kepala Perwakilan, Kepala Keasistenan Perwakilan, dan Kesekretariatan Dalam perumusan kebijakan, khususnya yang berkaitan dengan aspek kepegawaian, wajib melibatkan pegawai terkait sebagai mitra partisipatif.
5. Kepala Perwakilan, Kepala Keasistenan Perwakilan, dan unit kerja Pihak yang berada di bawahnya wajib melaksanakan tugas serta mencapai target kinerja yang telah ditetapkan secara optimal, efektif, proporsional, dan berkesinambungan, serta mempertanggungjawabkannya kepada pimpinan.

2.10. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten

Sumber : Dokumentasi oleh Peneliti, 2025