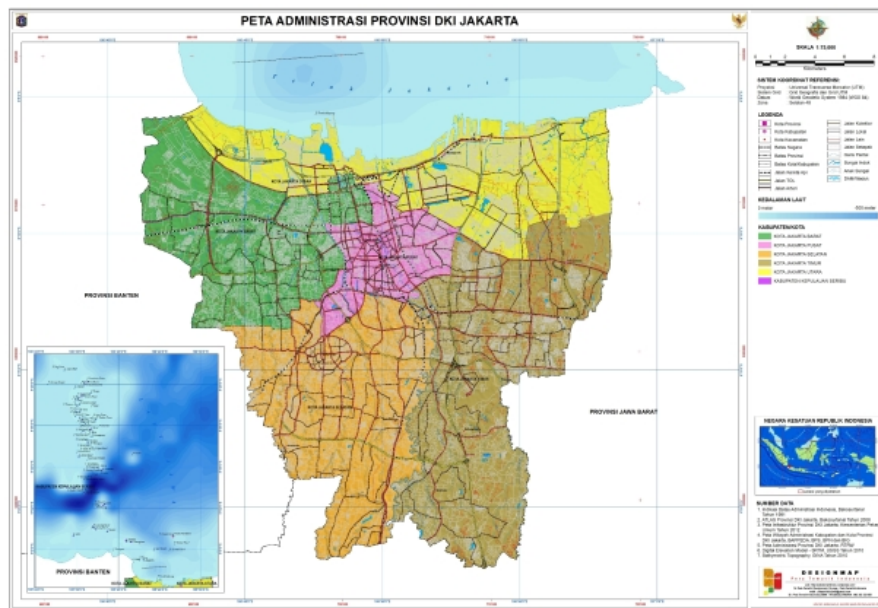


BAB II

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum Kota Jakarta



Gambar 2.1 Peta Administrasi Kota Jakarta

Sumber: petatematikindo.wordpress.com

Kota Jakarta, secara resmi dikenal sebagai **Daerah Khusus Ibukota Jakarta (DKI Jakarta)**, Jakarta terdiri atas **lima kota administratif** dan **satu kabupaten administratif**, dengan total **44 kecamatan** dan **268 kelurahan**. Kelima kota administratif tersebut adalah **Jakarta Pusat**, **Jakarta Utara**, **Jakarta Barat**, **Jakarta Selatan**, dan **Jakarta Timur**, sedangkan **Kabupaten Kepulauan Seribu** merupakan satu-satunya wilayah administratif non-kota. Dari segi luas wilayah, Jakarta memiliki total luas sekitar **662,33 km²**, yang terdiri dari luas daratan dan perairan laut. Wilayah daratan Jakarta sekitar **473 km²**, sedangkan sisanya adalah wilayah laut yang cukup signifikan, terutama di wilayah Kepulauan Seribu. **Jakarta Timur** merupakan wilayah

terluas daratan dengan total area sekitar **188,03 km²**, diikuti oleh **Jakarta Utara** dengan luas daratan sekitar **146,66 km²**, **Jakarta Selatan** seluas **141,37 km²**, **Jakarta Barat** sekitar **129,54 km²**, dan **Jakarta Pusat** yang merupakan wilayah terkecil dengan luas daratan **48,13 km²**. Sementara itu, **Kabupaten Kepulauan Seribu** memiliki luas daratan sekitar **8,70 km²**, tetapi wilayah lautnya sangat luas, menjadikan total wilayahnya jauh lebih besar jika termasuk perairan. Wilayah laut di Kepulauan Seribu dan perairan sekitar Jakarta sangat penting untuk fungsi ekologis dan pariwisata.

Tabel 2.1 Luas Wilayah Kota Jakarta

No	Kota/Kabupaten	Jumlah Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Luas Wilayah (km ²)
1	Jakarta Pusat	8	44	48,13 km ²
2	Jakarta Utara	6	35	146,66 km ²
3	Jakarta Barat	8	56	129,54 km ²
4	Jakarta Selatan	10	65	141,37 km ²
5	Jakarta Timur	10	65	188,03 km ²
6	Kep. Seribu	2	11	8,70 km ²
	Total	44	276	662,33 km²

Sumber: Jakarta City Government

Kondisi dataran di Jakarta sangat beragam, dengan sebagian besar didominasi oleh dataran rendah yang sebagian besar berada pada ketinggian 0–10 meter di atas permukaan laut. Daerah di Jakarta Utara dan sebagian di Jakarta Barat memiliki dataran yang sangat rendah dan dekat dengan garis pantai, sehingga rentan terhadap banjir dan intrusi air laut. Daerah di Jakarta Selatan dan sebagian di Jakarta Timur memiliki kontur yang sedikit lebih tinggi dan memiliki beberapa bukit kecil. Dataran rendah ini juga memungkinkan eksploitasi air tanah yang berlebihan menyebabkan penurunan tanah, atau land subsidence, di beberapa wilayah Jakarta. Peningkatan tanah ini meningkatkan kemungkinan banjir, terutama di wilayah pesisir

dan bantaran sungai. Pembangunan tanggul, normalisasi sungai, dan penggunaan pompa air untuk mengontrol genangan air adalah beberapa cara pemerintah provinsi mengurangi genangan air.

2.1.1 Kondisi Geografis

Kondisi geografis Jakarta adalah pada 6°12' hingga 6°28' Lintang Selatan dan 106°37' hingga 106°57' Bujur Timur. Jakarta berada di pesisir barat laut Pulau Jawa dan berbatasan langsung dengan Laut Jawa di utara karena posisinya. Tempat ini sangat strategis sebagai pusat ekonomi dan transportasi, tetapi juga memiliki masalah lingkungan, terutama banjir dan intrusi air laut. Untuk meningkatkan kualitas hidup warganya, Jakarta akan terus mengembangkan dan menata wilayahnya pada tahun 2025. Dengan Jakarta sebagai pusat migrasi utama dari berbagai daerah di Indonesia, pembangunan infrastruktur transportasi, pengendalian banjir, pengelolaan sampah, dan peningkatan pelayanan publik di tingkat kecamatan dan kelurahan adalah prioritas utama bagi pemerintah daerah.

2.1.2 Kondisi Demografis

Kondisi demografis Kota Jakarta mencerminkan dinamika perkotaan yang kompleks sebagai akibat dari posisinya sebagai pusat pemerintahan, ekonomi, dan budaya nasional. Jakarta adalah kota yang sangat padat. Pada tahun 2025, diperkirakan akan ada lebih dari 11 juta orang tinggal di DKI Jakarta, dengan kepadatan lebih dari 15.000 orang per kilometer persegi, menjadikannya salah satu kota terpadat di dunia, menurut proyeksi Badan Pusat Statistik (BPS). Mayoritas orang Jakarta tinggal di lima kota administratif dan satu kabupaten, dengan Jakarta Timur dan Jakarta Selatan memiliki populasi terbesar. Jumlah penduduk di Jakarta meningkat lebih banyak karena migrasi daripada kelahiran alami karena tingkat urbanisasi yang tinggi. Jakarta memiliki populasi yang sangat beragam dari segi budaya, agama, dan etnis. Orang Betawi adalah penduduk asli kota, dan orang-orang dari suku Jawa, Sunda, Minang, Batak, Tionghoa, dan lain-lain tinggal bersama-sama. Selain itu, mayoritas populasi terdiri dari kelompok usia produktif, yaitu orang-orang berusia antara 15 dan 64 tahun.

Ini menimbulkan baik peluang maupun hambatan dalam hal penyediaan lapangan kerja, pendidikan, dan pelayanan publik. Sebaliknya, lingkungan, perumahan, transportasi, dan infrastruktur kota secara keseluruhan dipengaruhi oleh kepadatan penduduk yang tinggi.

Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Kota Jakarta 2025

No	Kecamatan (Jiwa)	Penduduk	Laju Pertumbuhan Penduduk per 2025(%)
1	Jakarta Selatan	2.219.225,0	-0,07%
2	Jakarta Timur	3.085.058,0	0,33%
3	Jakarta Pusat	1.038.396,0	-0,37%
4	Jakarta Barat	2.487.199,0	0,45%
5	Jakarta Utara	1.819.099,9	0,47%
6	Kep. Seribu	29,088,0	1,00%

Sumber: BPS Jakarta Tahun 2025

Lebih dari 11 juta orang akan tinggal di Jakarta pada tahun 2025, menjadikannya salah satu kota metropolitan dengan kepadatan penduduk tertinggi di Indonesia. Faktor-faktor seperti urbanisasi, migrasi dari wilayah lain, dan pertumbuhan ekonomi dan infrastruktur yang pesat adalah penyebab pertumbuhan penduduk Jakarta yang terus meningkat. Mayoritas orang tinggal di lima kota utama: Jakarta Pusat, Jakarta Utara, Jakarta Barat, Jakarta Selatan, dan Jakarta Timur, bersama dengan Kabupaten Kepulauan Seribu. Jumlah penduduk yang lebih besar menyebabkan tantangan khusus dalam hal penyediaan layanan publik, perumahan, transportasi, dan pengelolaan lingkungan. Selain itu, demografi penduduk yang didominasi oleh kelompok usia produktif memiliki potensi yang signifikan untuk kemajuan sosial dan ekonomi daerah.

2.1.3 Visi dan Misi Kota Jakarta

Jakarta, sebagai ibu kota negara dan pusat segala aktivitas sosial, ekonomi, dan budaya Indonesia, memiliki visi yang jelas untuk masa depannya: "Jakarta kota maju, lestari dan berbudaya yang warganya terlibat dalam mewujudkan peradaban,

keadilan dan kesejahteraan bagi semua”. Visi ini mencerminkan tekad Jakarta untuk terus berkembang, tanpa melupakan pentingnya menjaga keseimbangan lingkungan dan kualitas hidup warganya. Dalam mewujudkan visi tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menjalankan misi yang menyentuh berbagai aspek kehidupan. Pertama, tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel menjadi prioritas utama agar pelayanan publik bisa dirasakan dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat.

Untuk mewujudkan visinya, pemerintah provinsi DKI Jakarta menjalankan misi yang luas. Misi utama mereka adalah meningkatkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel, sehingga pelayanan publik dapat diberikan secara optimal tanpa korupsi atau birokrasi yang berlebihan. Melalui pengembangan layanan pendidikan, kesehatan, dan sosial yang merata bagi seluruh penduduk, peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat juga menjadi prioritas utama. Selain itu, Jakarta berkomitmen untuk membangun sistem transportasi dan infrastruktur yang terintegrasi dan ramah lingkungan yang akan mendukung mobilitas masyarakat sekaligus mempertahankan lingkungan. Pemerintah mendorong inovasi, kreativitas, dan pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kekuatan dan keseimbangan ekonomi Jakarta.

2.2 Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia sangat penting untuk memastikan kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik. Salah satu tanggung jawab utamanya adalah menerima laporan masyarakat tentang dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya, laporan tersebut diperiksa secara menyeluruh untuk memastikan apakah dugaan tersebut benar dan seberapa besar tanggung jawab Ombudsman. Jika laporan tersebut memenuhi persyaratan, Ombudsman akan mengambil tindakan yang sesuai, seperti membuat rekomendasi atau memberi tahu pihak terkait tentang hasilnya. Jika ditemukan bukti kuat maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, ombudsman juga dapat menyelidiki inisiatif sendiri tanpa menunggu laporan.

Ombudsman tidak bekerja sendiri dalam menjalankan fungsinya. Instansi ini bekerja sama dengan banyak lembaga negara, lembaga pemerintah, organisasi masyarakat, dan individu. Selain itu, Ombudsman aktif membangun jaringan kerja yang luas untuk mendukung pelaksanaan tugas dan memperluas cakupan pengawasan, dengan tujuan untuk meningkatkan sinergi dan efektivitas pengawasan terhadap pelayanan publik. Jaringan kerja ini sangat membantu meningkatkan kualitas layanan publik di berbagai sektor dan mendeteksi potensi maladministrasi.

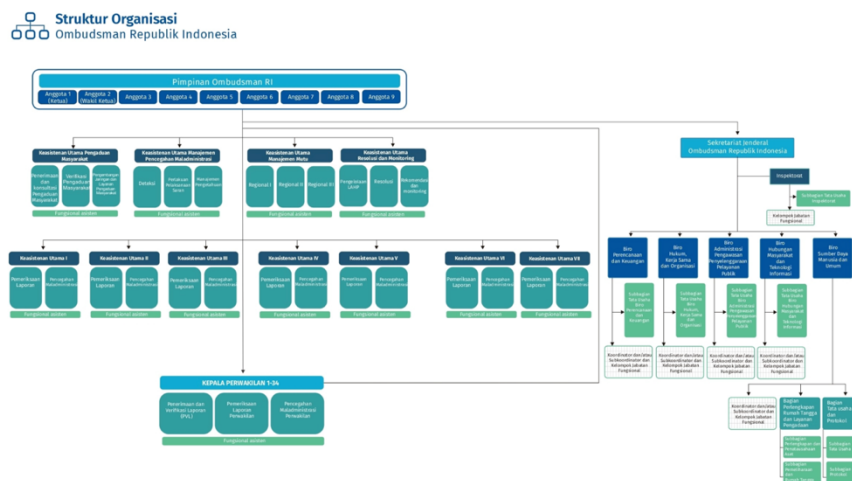
Ombudsman tidak hanya menanggapi laporan masyarakat, tetapi mereka juga memiliki peran pencegahan dalam menghentikan maladministrasi. Dilakukan berbagai upaya, seperti sosialisasi, pemberian pelatihan kepada penyelenggara layanan, dan pembuatan pedoman layanan yang mengikuti prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Peraturan perundang-undangan juga menetapkan tugas tambahan yang diemban Ombudsman. Ini memungkinkan Ombudsman untuk mengubah fungsinya sesuai dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan sistem pemerintahan. Secara umum, Ombudsman berfungsi sebagai lembaga pengawasan eksternal yang memastikan bahwa pelayanan publik diberikan secara adil, jelas, dan bebas dari penyimpangan administratif. Adapun Susunan Organisasi Ombudsman Republik Indonesia yang terdiri dari:

1. Ketua Ombudsman RI
2. Wakil Ketua Ombudsman RI
3. Anggota Ombudsman RI, membawahi;
 - a. Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat;
 - b. Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi;
 - c. Keasistenan Utama Manajemen Mutu;
 - d. Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring;
 - e. Keasistenan Utama I-VII;
4. Sekretariat Ombudsman RI
5. Inspektorat Ombudsman RI, membawahkan;
 - a. Biro Perencanaan dan Keuangan;

- b. Biro Sumber Daya Manusia dan Umum;
 - c. Biro Hukum, Organisasi dan Tata Laksana;
 - d. Biro Humas dan Teknologi Informasi.
6. Kepala Perwakilan di Provinsi Indonesia.

2.2.1 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia

Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana ada pada Undang-Undang No 37 Tahun 2008 **tentang Ombudsman Republik Indonesia**. Ini adalah landasan hukum utama yang membentuk lembaga Ombudsman RI dan menetapkan kewenangan serta tugasnya secara umum, yang secara tidak langsung menjadi dasar struktur organisasi.



Gambar 2.2 Struktur Birokrasi Ombudsman Republik Indonesia

Sumber: Website Struktur Organisasi Ombudsman RI

2.2.2 Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia

Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia berlokasi di Jl. H. R. Rasuna Said No.Kav. C-19, Kuningan Tim., Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12920 dengan no telfon/fax: (021) 22513737.



Gambar 2 3 Peta Lokasi Kantor Ombudsman Republik Indonesia

Sumber: Google Maps, 2025

2.2.3 Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia

Landasan utama dalam setiap Langkah dan kebijakan Ombudsman Republik Indonesia adalah visinya, yang berbunyi **“Lembaga Pengawas yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas”**.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan bebas dari mal administrasi, Ombudsman RI 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.

Melalui pelaksanaan visi dan misi ini, diharapkan Ombudsman Republik Indonesia dapat menjadi Lembaga yang semakin dipercaya oleh masyarakat dalam mengawal dan membenahi kualitas pelayanan publik di Indonesia.

2.2.4 Tugas dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia

Tugas dan fungsi Ombudsman RI termasuk menerima laporan masyarakat tentang dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, memeriksa laporan tersebut secara menyeluruh, dan menindaklanjuti laporan tersebut sesuai dengan kewenangannya. Selain itu, Ombudsman RI berwenang melakukan investigasi atas prakarsa sendiri untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan kewenangannya. Dalam menjalankan fungsinya, Ombudsman Republik Indonesia bekerja sama dan bekerja sama dengan lembaga negara, lembaga pemerintah lainnya, lembaga kemasyarakatan, dan lembaga perseorangan lainnya, serta membentuk jaringan kerja untuk meningkatkan pengawasan dan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia menjalankan tugas lain yang diamanatkan oleh Undang-Undang.

2.2.5 Maklumat Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia

Maklumat Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) adalah pernyataan resmi dan janji ORI untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel harus diberikan, dan pelanggaran akan dihukum. Maklumat ini berfungsi sebagai dasar hukum yang melindungi hak masyarakat dan menjamin pelayanan, dan memberikan masyarakat hak untuk menuntut pelayanan yang sesuai standar.



Gambar 2.4 Maklumat Ombudsman Republik Indonesia

Sumber: Situs website Ombudsman.go.id (2025)

2.2.6 Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat

Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat bertanggung jawab dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan penyusunan dan implementasi kebijakan terkait penerimaan dan konsultasi masalah pelayanan publik, memverifikasi laporan, serta mengembangkan layanan dan jaringan yang ada. Keasistenan ini berfungsi untuk menjalankan tugas-tugas yang telah disebutkan dalam Pasal 5.

- a. penyiapan rumusan kebijakan di bidang pengaduan masyarakat;
- b. koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan dan anggaran di bidang pengaduan masyarakat;
- c. koordinasi dan pelaksanaan fungsi penerimaan pengaduan/laporan masyarakat;
- d. koordinasi dan pelaksanaan fungsi konsultasi permasalahan layanan publik;
- e. koordinasi dan pelaksanaan fungsi verifikasi laporan masyarakat;
- f. pelaksanaan pembinaan dan pengembangan layanan pada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat;
- g. pembinaan dan pelaksanaan administrasi pada lingkup Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat;
- h. melakukan reviu hasil kegiatan penerimaan, verifikasi laporan, dan pengembangan layanan serta jaringan;
- i. mengkoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat secara periodik; dan
- j. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat bertanggung jawab secara strategis untuk memastikan bahwa setiap laporan yang diterima diproses secara profesional, jujur, dan akuntabel. Ini dilakukan sebagai ujung tombak dalam penanganan laporan masyarakat. Kekonsistenan ini mendukung layanan publik yang bebas dari maladministrasi melalui proses verifikasi, pemeriksaan, dan rekomendasi. Dengan komitmen yang kuat, Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat terus bekerja untuk meningkatkan layanan pengaduan, bekerja sama dengan instansi terkait, dan memastikan bahwa laporan diselesaikan dengan adil untuk melindungi hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

2.2.7 Keasistenan Utama Substansi IV Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)

Fungsi Keasistenan Utama Substansi IV Agraria adalah menangani laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sektor agraria dan pertanahan. Fokus laporan ini adalah penundaan berlarut, kesalahan dalam penerbitan dokumen, dan tumpang tindih kepemilikan tanah. Pemeriksaan substansi laporan, mencari solusi, dan memberikan saran perbaikan kepada penyelenggara layanan adalah tugas utamanya. Keasistenan Utama IV bertanggung jawab atas pembentukan kebijakan, koordinasi, sinkronisasi, integrasi, serta implementasi kebijakan teknis terkait pemeriksaan laporan dan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan publik di sektor yang menjadi kewenangannya.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 88, keasistenan utama IV mempunyai fungsi;

- a. Penyiapan rumusan kebijakan di bidang Keasistenan Utama IV;
- b. Koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan dan anggaran di bidang Keasistenan Utama IV;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan administrasi pada lingkup Keasistenan Utama IV;
- d. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;

- e. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- f. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. Melakukan kegiatan dalam tahap diagnosis dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik;
- h. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- i. Membangun jaringan kerja;
- j. Mengkoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Utama IV secara periodik;
- k. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Keasistenan Utama IV Substansi Agraria, Pertanahan, dan Tata Ruang bertanggung jawab atas pengawasan pelayanan publik di bidang yang terkait langsung dengan kepemilikan, penguasaan, dan pemanfaatan ruang dan tanah. Keasistenan ini berusaha mencegah serta menindak praktik maladministrasi yang merugikan hak-hak masyarakat melalui pengelolaan laporan masyarakat, investigasi, dan pemberian rekomendasi. Fokus utama adalah menangani masalah strategis seperti sengketa tanah, tumpang tindih tata ruang, dan konflik kepentingan pengaturan lahan. Keasistenan Utama IV berkomitmen untuk meningkatkan tata kelola pertanahan dan agraria yang lebih adil, transparan, dan berpihak pada kepentingan publik dengan peran tersebut.