

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

---

**ANALISIS PELAKSANAAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI  
RIAU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**MUHAMMAD RIVALDI APRILIANSYAH**

**NPM : 177110482**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PEKANBARU**

**2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Muhammad Rivaldi Apriliansyah  
Npm : 177110482  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing bab dan sub bab dalam Skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang konferehensif.

Pekanbaru, 19 Agustus 2021

Turut Menyetujui

Program Studi Administrasi Publik



Ketua  
S. Sos., M.Si

Pembimbing

Prof. Dr. Sufian Hamim.,SH.,M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Muhammad Rivaldi Apriliansyah  
NPM : 177110482  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik  
Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan  
Provinsi Riau.

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan- ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh Karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 19 Agustus 2021

Ketua,

Prof. Dr. Sufian Hamim, SH., M.Si.

Sekretaris,

Made Devi Wedayanti, S.AP., M.Si.

Anggota,

Nurmasari, S.Sos., M.Si.

Mengetahui,  
Wakil Dekan I,



Indra Saefi, S.Sos., M.Si



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

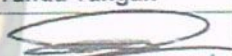
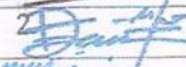
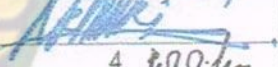
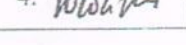
---

**BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI!**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 1217/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 18 Agustus 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 19 Agustus 2021 jam 11.00 – 12.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian komprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Muhammad Rivaldi Apriansyah  
NPM : 177110482  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

Nilai Ujian : Angka : " 85 " ; Huruf : " A "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Sufian H., M.Si	Ketua	1. 
2.	Made Devi Wedayanti, S.AP., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Nurmasari, S.Sos., M.Si	Anggota	3. 
4.	Loliita Vianda, S.Sos, M.Pd	Notulen	4. 

Pekanbaru, 19 Agustus 2021

An. Dekan



Indra Sakri, S.Sos, M.Si

Wakil Dekan I Bid. Akademik

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 1217/UIR-FS/KPTS/2021**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 391/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Muhammad Rivaldi Apriliansyah  
N P M : 177110482  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

**Struktur Tim :**

1. Prof. Dr. Sufian H. ..., M.Si Sebagai Ketua merangkap Penguji
  2. Made Devi Wedayanti, S.AP.,M.Si Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
  3. Nurmasari, S.Sos., M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
  4. Loliita Vianda, S.Sos, M.Pd Sebagai Notulen
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.



**Tembusan Disampaikan Kepada :**

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi .....
4. Arsip -----sk.penguji-----



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

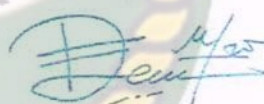
Nama : Muhammad Rivaldi Apriliansyah  
NPM : 177110482  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik  
Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan  
Provinsi Riau.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 19 Agustus 2021

Ketua,

Sekretaris,



Prof. Dr. Sufian Hamim, SH., M.Si.

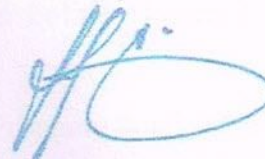
Made Devi Wedayanti, S.AP., M.Si.

Turut Menyetujui



Program Studi Administrasi Publik

Ketua,



Lilis Suriani, S.Sos., M.Si.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil‘alamin puji dan syukur yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta’ala yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesempatan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau”** ini penulis tulis dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dibidang Ilmu Sosial dan Politik Program Studi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyadari bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif., M.Si selaku Dekan FISIPOL Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik dan jajaran Dosen pada jurusan Administrasi Publik yang telah memfasilitasi serta menularkan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Prof. Dr. Sufian Hamim.,SH.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membagi pengetahuan kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini terhadap apa yang telah di arahkan dan memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.
5. Terkhusus dan istimewa ucapan terimakasih yang tiada hingga penulis persembahkan kepada ayahanda Norzal, Ibunda Ezina yang selalu memberikan semangat, limpahan kasih sayang yang tiada henti dan selalu memberikan do'a serta dukungan baik secara moril dan materil kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman- teman seperjuangan angkatan 2017 jurusan Administrasi Publik terutama kelas AP A yang telah memberikan dukungan kepada saya.

Penulis bermohon kepada Allah Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, Aamiin Ya Rabbal 'Aalamiin.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Pekanbaru, 19 Agustus 2021

Penulis,

Muhammad Rivaldi Apriliansayah



## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	18
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	19
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
2.1 Studi Kepustakaan.....	21
2.1.1 Konsep dan Teori Administrasi Publik.....	21
2.1.2 Konsep dan Teori Organisasi Publik.....	25
2.1.3 Konsep dan Teori Manajemen Publik.....	27
2.1.4 Konsep dan Teori Pengawasan .....	34
2.2 Kerangka Pikir.....	51
2.3 Konsep Operasional .....	52
2.4 Operasional Variabel.....	54

2.5 Teknik Pengukuran .....	55
-----------------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Tipe Penelitian.....	64
3.2 Lokasi Penelitian .....	64
3.3 Populasi dan Sampel .....	64
a. Populasi.....	64
b. Sampel.....	65
3.4 Teknik Penarikan Sampel.....	65
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	66
1. Data Primer .....	66
2. Data Sekunder.....	66
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	67
3.7 Teknik Analisis Data.....	68

### **BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

4.1 Sejarah Terbentuknya Ombudsman .....	64
4.2 Sejarah Ombudsman Republik Indonesia .....	65
4.3 Sejarah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	68
4.4 Tujuan dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia .....	69
4.5 Tugas, Fungsi, dan Wewenang Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau .....	70
4.6 Visi dan Misi Ombudsman.....	73
4.7 Maklumat Pelayanan Ombudsman.....	74
4.8 Pedoman Dasar dan Etika Ombudsman Republik Indonesia.....	74
4.9 Falsafah Ombudsman Republik Indonesia.....	76
4.10 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Ombudsman .....	78
4.11 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau .....	82
4.12 Tugas dan Fungsi Unit Kerja Ombudsman Republik Indonesia.....	83
4.12.1 Unit Kesehatan Pencegahan.....	83
4.12.2 Unit Keasistenan PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan) .....	83



4.12.3	Unit Keasistenan Pemeriksaan Laporan.....	84
4.12.4	Unit Kesekretariatan.....	85

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1	Identitas Responden dan Informan.....	88
5.1.1	Jenis Kelamin.....	88
5.1.2	Usia.....	90
5.1.3	Pendidikan.....	92
5.2	Hasil dan Pembahasan Dari Indikator Variabel Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.....	94
5.2.1	Menetapkan Standar.....	94
5.2.2	Pelaporan.....	101
5.2.3	Evaluasi Kinerja Sesuai Dengan Standar.....	107
5.2.4	Tindakan Pengoreksian.....	115

## **BAB VI PENUTUP**

6.1	Kesimpulan.....	124
6.2	Saran.....	125

<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>127</b>
---------------------------------	------------

<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>130</b>
-----------------------	------------

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
1.1	Hasil Tindak Lanjut Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat di Provinsi Riau Tahun 2018-2020. ....	10
1.2	Data Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Wilayah Kab/Kota yang Dilaporkan di Provinsi Riau Tahun 2018-2020. ....	11
1.3	Laporan Pengaduan Maladministrasi Berdasarkan Substansi yang di Laporkan di Kota Pekanbaru.....	14
2.1	Operasional Variabel Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	54
3.1	Tabel Populasi dan Sampel Penelitian .....	65
5.1	Klasifikasi Responden Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....	89
5.2	Klasifikasi Responden Masyarakat Kota Pekanbaru Berdasarkan Jenis Kelamin .....	89
5.3	Klasifikasi Responden Pegawai Berdasarkan Usia .....	91
5.4	Klasifikasi Responden Masyarakat Kota Pekanbaru Berdasarkan Usia .....	91
5.5	Klasifikasi Responden Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan ....	92
5.6	Klasifikasi Responden Masyarakat Kota Pekanbaru Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	93
5.7	Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Menetapkan Standar Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.....	96
5.8	Tanggapan Responden Masyarakat Kota Pekanbaru Tentang Indikator Menetapkan Standar Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	97



5.9	Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Pelaporan Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	102
5.10	Tanggapan Responden Masyarakat Kota Pekanbaru Tentang Indikator Pelaporan Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.....	103
5.11	Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Evaluasi Kinerja Sesuai Dengan Standar Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	108
5.12	Tanggapan Responden Masyarakat Kota Pekanbaru Tentang Indikator Evaluasi Kinerja Sesuai Dengan Standar Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	110
5.13	Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Tindakan Pengoreksian Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	116
5.14	Tanggapan Responden Masyarakat Kota Pekanbaru Tentang Indikator Tindakan Pengoreksian Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	118

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Kerangka Pikiran Tentang Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	51
4.1	Alur penyelesaian laporan dan pengaduan masyarakat .....	81
4.2	Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau .....	82





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 : Daftar Kuesioner Tentang Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	131
Lampiran 2 : Daftar Kuesioner Tentang Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.....	138
Lampiran 3 : Daftar Pedoman Wawancara Tentang Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	145
Lampiran 4 : Daftar Pedoman Wawancara Tentang Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	151
Lampiran 5 : Daftar Pedoman Wawancara Tentang Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	157
Lampiran 6 : Daftar Pedoman Wawancara Tentang Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	163
Lampiran 7 : Daftar Pedoman Wawancara Tentang Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	169
Lampiran 8 : Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Pegawai Penelitian Tentang Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau ....	124
Lampiran 9 : Hasil Rekapitulasi Jawaban Informan Masyarakat Kota Pekanbaru Penelitian Tentang Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.....	125
Lampiran 10 : Surat Permohonan Rekomendasi Riset Dari Universitas Islam Riau Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik .....	124

Lampiran 11 : Surat Rekomendasi Riset Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Saty Pintu Provinsi Riau (DPMPTSP RIAU) .....	125
Lampiran 12 : Surat Izin Kegiatan Riset Dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	126
Lampiran 13 : Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi .....	127
Lampiran 14 : Standar Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia.....	128
Lampiran 15 : Fungsi, Tugas, dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 .....	129
Lampiran 16 : Standar Pelayanan (Penyelenggara Pelayanan Publik) .....	132
Lampiran 17 : Alur Penyelesaian Laporan/Pengaduan.....	133
Lampiran18 : Dokumentasi Penelitian Tentang Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .....	134

## SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Konferehensif skripsi yang bertanda tangan dibawah ini :

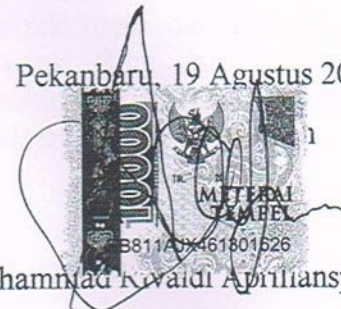
Nama : Muhammad Rivaldi Apriliansyah  
NPM : 177110482  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisi Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

Atas naskah yang saya daftarkan pada ujian skripsi ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 diatas maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian skripsi yang saya telah ikut sanksi lainnya sesuai ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 19 Agustus 2021

  
Muhammad Rivaldi Apriliansyah



# **ANALISIS PELAKSANAAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU**

## **ABSTRAK**

**Oleh**

**MUHAMMAD RIVALDI APRILIANSYAH**

**(177110482)**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelaksanaan pengawasan pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Indikator yang digunakan meliputi Menetapkan Standar, Pelaporan, Evaluasi Kinerja Sesuai Dengan Standar, Tindakan Pengoreksian. Metode penelitian yang digunakan yakni metode pendekatan kuantitatif dan kualitatif yang berbentuk analisis deskriptif dengan menggambarkan suatu keadaan berdasarkan data dan fakta-fakta yang ada dari berbagai sumber serta menghubungkan fenomena-fenomena sosial dan menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Sampel responden didalam penelitian ini terdiri dari 1 orang Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, 1 orang Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, 1 orang Kepala Keasistenan Pencegahan, 10 orang Pegawai, serta 20 orang masyarakat Kota Pekanbaru sebagai informan. Dari hasil penelitian terhadap masing-masing sub indikator maka kesimpulan Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dikategorikan dalam Cukup Baik dalam artian masih sebagian yang sebaiknya lebih diperhatikan dan ditingkatkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, seperti menyelesaikan laporan sesuai jangka waktu yang ditetapkan, melakukan sosialisasi tentang keberadaan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau kepada masyarakat, diperlukan juga sumber daya manusia yang cukup untuk melakukan tugas dan fungsinya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dan mencegah terjadinya maladministrasi, serta anggaran yang memadai untuk tugas dan fungsi yang dibebankan kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dan juga dapat meningkatkan peraturan dan sanksi yang tegas sehingga para penyelenggara pelayanan publik lebih takut melakukan tindakan maladministrasi.

**Kata Kunci:** Pengawasan, Pelayanan Publik, dan Ombudsman

**ANALYSIS OF IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE SUPERVISION  
AT THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA  
REPRESENTATIVE OF THE PROVINCE OF RIAU**

**ABSTRACT**

**By**

**MUHAMMAD RIVALDI APRILIANSYAH**

**(177110482)**

*This research was conducted at the Office of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Province of Riau. The purpose of this study is to analyze and describe the implementation of public service supervision in the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Riau Province. The indicators used include Standard Setting, Reporting, Performance Evaluation in Accordance with Standards, Corrective Actions. The research method used is a quantitative and qualitative approach in the form of descriptive analysis by describing a situation based on existing data and facts from various sources and connecting social phenomena and tracing all facts related to the Analysis of the Implementation of Public Service Supervision at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Riau Province. The sample of respondents in this study consisted of 1 Head of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Riau Province, 1 Head of Report Receipt and Verification Assistant, 1 Head of Prevention Assistant, 10 Employees, and 20 Pekanbaru City people as informant. From the results of research on each of the sub-indicators, the conclusion of the Implementation of Public Service Supervision at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Riau Province is categorized as Good Enough in the sense that there are still some that should be more considered and improved in accordance with established standards, such as completing reports according to the time period established, socializing the existence of the Riau Province Representative Ombudsman to the public, sufficient human resources are also needed to carry out their duties and functions as a public service supervisory agency and prevent maladministration, as well as an adequate budget for tasks and functions assigned to the Riau Province Representative Ombudsman and can also improve regulations and strict sanctions so that public service providers are more afraid to take maladministration actions.*

*Keywords: Supervision, Public Service, and Ombudsman*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Administrasi didefinisikan sebagai suatu kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasari atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Didalam suatu organisasi akan berjalan dengan lancar dan baik dalam mencapai suatu tujuan jika didukung dengan berbagai potensi dan juga pengelolaan sumberdaya-sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi secara tepat dan benar.

Organisasi merupakan suatu wadah bagi orang-orang yang ada didalamnya untuk mencapai suatu tujuan dengan segala sesuatu dengan sumberdayanya yang terbatas, oleh karena itu sangat dibutuhkan kegiatan manajerial untuk mengatur sumberdaya-sumberdaya yang terbatas tersebut dan bagaimana tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi tersebut bisa tercapai.

Manajemen merupakan kegiatan yang mencakup dalam mencapai suatu tujuan organisasi, dilaksanakan oleh individu-individu yang melakukan upaya-upaya terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya atau sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal demikian meliputi pengetahuan tentang apa yang mesti mereka lakukan, menetapkan bagaimana



cara-cara melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dan kualitas dari usaha-usaha yang mereka lakukan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum biasanya dijelaskan sebagai semua bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik ataupun jasa publik, pada dasarnya itu semua menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi-instansi dari pemerintah pusat, pemerintah daerah maupun BUMN (badan usaha milik negara) atau UMD (usaha milik daerah) yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat maupun melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Maka Negara mempunyai suatu kewajiban untuk memenuhi hak-hak setiap warga Negeranya. Pelayanan Publik itu sendiri merupakan suatu hal yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, yang merupakan sesuatu yang dapat menunjukkan keberhasilan atau pencapaian dari fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Sebagaimana yang tertulis didalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan :

*“Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas*

*hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma publik yang memberi pengaturan secara jelas dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan publik yang mendukungnya”.*

Oleh karena itu Pemerintah Pusat maupun daerah/kota berkewajiban untuk menerapkan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat berdasarkan pada prinsip “*Good Governance*” dan “*Clean Government*” untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, serta terbebas dari bermacam-macam bentuk praktek maladministrasi..

Untuk mewujudkan “*Good Governance*” dan “*Clean Government*” pemerintah daerah dituntut untuk mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien serta akuntabel. Dengan menyediakan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk bisa mengadu atau menyampaikan atas pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara ini merupakan upaya dari pemerintah untuk bisa memperbaiki kualitas dari pelayanan kepada masyarakat/publik. Oleh karena itu dengan adanya keleluasan akses kepada masyarakat maka diharapkan masyarakat dapat ikut berpartisipasi lebih aktif dalam mendukung atau mendorong terwujudnya pelayanan publik yang baik. Bukan hanya itu, masyarakat juga mempunyai hak untuk melakukan tindakan pengawasan salah satunya dengan cara menyampaikan pengaduan kepada

penyelenggara pelayanan. Dan pengaduan yang diperoleh harus ditindaklanjuti lalu dikelola dan diselesaikan dengan baik dan benar.

Pemerintah telah membuat suatu kebijakan yakni dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 40 ayat 1 yang menyatakan bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) di Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) di Kabupaten/Kota, serta menegaskan eksistensi Ombudsman sebagai suatu lembaga pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dan Ombudsman wajib menerima dan bertugas untuk memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggara pelayanan publik, kebijakan tersebut berguna untuk menjamin hak-hak masyarakat untuk menyampaikan pengaduan penyelenggara pelayanan publik.

Pada zaman pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid merupakan awal lahirnya Ombudsman di Indonesia, karena adanya suatu tekanan dari masyarakat yang menghendaki terjadinya perubahan menuju pemerintahan yang bersih, transparan, bebas korupsi kolusi, dan nepotisme (KKN). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, menyebutkan bahwa Ombudsman adalah suatu Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggara pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara maupun pemerintahan, termasuk memiliki kewenangan dalam mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah



(BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggara pelayanan publik tertentu, yang sebagai atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Berdasarkan Pasal 6 UU Nomor 37 Tahun 2008, menyebutkan bahwa Ombudsman berfungsi untuk 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 atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Ombudsman sebagai suatu lembaga yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, memiliki tugas-tugas yaitu:

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan.
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
6. Membangun jaringan kerja.

7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan;
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) merupakan salah satu lembaga Negara yang berfungsi melakukan suatu pengawasan terhadap kinerja aparatur pemerintahan baik aparatur pemerintah pusat maupun daerah, berperan sangat strategis dalam membantu memulihkan hak-hak masyarakat apabila terjadi suatu penyalahgunaan kekuasaan (*abuse of power*) ataupun kesalahan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan. Untuk menciptakan mekanisme pengawasan yang lebih kuat dan efektif peran strategis Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik sangat diperlukan, guna untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, transparan dan responsive terhadap kebutuhan-kebutuhan publik.

Dengan adanya Ombudsman diharapkan dapat menangani pelanggaran-pelanggaran yang berkaitan dengan pelayanan publik, seperti biasa disebut tindakan maladministrasi. Maladministrasi ini sendiri merupakan perbuatan ataupun perilaku yang melawan publik, melebihi kewenangannya, menggunakan wewenang tersebut untuk tujuan yang bukan tujuan sebenarnya dari kewenangannya tersebut, ini menimbulkan kerugian materil dan immaterial bagi masyarakat dan perseorangan, itu semua termasuk suatu kelalaian atau mengabaikan kewajiban publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara ataupun pemerintah.

Dibentuknya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah, ini bertujuan untuk memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dan Ombudsman juga membentuk perwakilan di Daerah Provinsi, dan Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Nasional/Pusat. Tujuan dari pembentukan Ombudsman Perwakilan di setiap daerah adalah untuk memberi suatu kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman, dan dengan adanya peraturan tersebut maka daerah setingkat Provinsi atau Kabupaten/Kota akan dibentuk Ombudsman Perwakilan. Sampai saat ini tercatat sebanyak 34 Ombudsman Perwakilan di Indonesia, dan salah satunya ialah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dibentuk pada bulan Oktober tahun 2012, keberadaan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Riau ini diharapkan dapat menjadi lembaga pengawas yang berperan aktif dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik terkhusus di wilayah Provinsi Riau. Karena dengan partisipasi masyarakat menjadi suatu syarat penting bagi berjalannya suatu proses demokratisasi di sebuah Negara Ombudsman sebagai lembaga pengawasan eksternal memberikan ruang yang memadai bagi pelibatan partisipasi dari masyarakat.

Pengawasan pada dasarnya merupakan suatu kegiatan untuk memperbaiki kesalahan penyimpangan, ketidak sesuaian, penyelewengan dan lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan. Adapun



pengawasan menurut pendapat Terry (dalam Zulkifli 2009; 134) mengemukakan bahwa pengawasan adalah kegiatan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan (bila perlu) memperbaiki tindakan yang telah dilaksanakan untuk mendapat kepastian mencapai hasil yang telah direncanakan.

Adapun tahapan atau langkah-langkah pelaksanaan pengawasan yang lebih terperinci yang dikemukakan oleh Terry (dalam Zulkifli dan Sufian 2018;302) adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan standar
2. Menetapkan pelaksanaan kegiatan pengawasan (hasil pengamatan, laporan, dan data statistik)
3. Mengadakan perbandingan terhadap pelaksanaan kegiatan
4. Pengoreksian, penyesuaian kegiatan operasional supaya mencapai hasil yang sama seperti yang direncanakan.

Mengenai pelaksanaan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Riau ini peneliti melakukan wawancara yang mana melakukan sebuah pertanyaan bahwa bagaimana pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam mengawasi pelayanan publik.

Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Tutut Mauludias Anggraini selaku masyarakat yang mengetahui informasi tentang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

*“Sejauh ini sudah sangat baik ya, Ombudsman banyak melakukan kegiatan dan program pengawasan dalam bentuk pengawasan langsung*

*kedalam lapangan, dan juga pendekatan ke masyarakat seperti bincang publik, Training of trainer sahabat Ombudsman dan diskusi publik juga. Adapun kekurangan dari Ombudsman ini ya karena luasnya cakupan wilayah kerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dan jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) yang sedikit jadi mereka harus membagi-bagi tugas dimasing-masing daerah, dan anggaran juga yang terbatas yang menjadi kendala mereka untuk melakukan pengawasan yang mencakup daerah-daerah yang ada di Provinsi Riau”*

(Wawancara peneliti dengan Tutut Mauludtias Anggraini pada hari Senin, tanggal 28 Desember 2020 pukul 07:00 WIB.

Dari wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu Informan, orang yang mengetahui informasi tentang pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Dilihat dari keterangan dari informan diatas dapat kita lihat bahwa pelaksanaan pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau sudah baik, namun terdapat kekurangan atau permasalahan di SDM (Sumber Daya Manusia) nya, luasnya wilayah yang ingin di cakup tidak sesuai dengan banyaknya sumber daya yang dimiliki oleh Ombudsman sehingga pengawasan begitu belum optimal.

Dengan demikian pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman pada dasarnya pengawasan yang berbasis masyarakat yang berupa laporan atau pengaduan dari masyarakat yang berhubungan dengan penyimpangan dan kekurangan ataupun kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berhubungan dengan tugas dari Ombudsman dalam menangani keluhan dari

masyarakat terkait dugaan maladministrasi, maka pelayanan yang diberikan Ombudsman kepada keluhan masyarakat adalah menerima dan melakukan pemeriksaan substansi atas laporan serta menindaklanjuti laporan dari masyarakat yang berkaitan dengan kewenangan Ombudsman yang kemudian laporan tersebut ditindaklanjuti supaya diproses untuk penyelesaian laporan.

Pada priode 2018-2020 penulis melihat dari fenomena permasalahan pengaduan masyarakat yang dilaporkan kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, dilihat dari 3 priode tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat laporan yang belum terselesaikan oleh Ombudsman tiap tahunnya. Hal tersebut bisa dilihat dari tabel yang ada dibawah ini:

**Tabel 1.1 : Hasil Tindak Lanjut Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat di Provinsi Riau Tahun 2018-2020.**

No	Tahun	Hasil Tindak Lanjut Laporan		Jumlah
		Selesai	Belum Selesai	
1.	2018	120	43	163
2.	2019	134	10	144
3.	2020	108	24	132

*Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, 2021*

Dilihat berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat kita ketahui bahwa dari tahun 2018 sampai tahun 2020 masih terdapat beberapa laporan yang belum terselesaikan yaitu 43 laporan ditahun 2018, 10 laporan ditahun 2019, serta 24 laporan yang belum terselesaikan oleh Ombudsman di Tahun 2020. Sehingga jika dihitung akumulasi laporan yang belum selesai dan masih dalam proses



penyelesaian selama 3 tahun terakhir yaitu sebanyak 77 laporan pengaduan yang belum diselesaikan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

Demi terlaksanakannya *Good Governance* di wilayah Provinsi Riau maka sudah semestinya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dapat menyelesaikan semua kasus yang sudah dilaporkan diwilayah yang merupakan wewenang dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. terselesaikannya laporan pengaduan dari masyarakat mengenai dugaan kasus maladministrasi pelayanan publik akan menjadi suatu tolak ukur efektivitas dan keberhasilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau dalam memberikan layanan keluhan atau pengaduan dari masyarakat kepada instansi penyelenggaraan pelayanan publik. Banyaknya jumlah laporan dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik memperlihatkan betapa penyelenggaraan pelayanan publik diwilayah Provinsi Riau masih bermasalah. Berikut merupakan data mengenai laporan pengaduan dari masyarakat berdasarkan wilayah Kabupaten/Kota yang dilaporkan oleh masyarakat di Provinsi Riau pada tahun 2016-2018.

**Tabel 1.2 : Data Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Wilayah Kab/Kota yang Dilaporkan di Provinsi Riau Tahun 2018-2020.**

No	Kabupaten/Kota	Tahun			Total
		2018	2019	2020	
1	2	3	4	5	6
1.	Bengkalis	9	6	10	25
2.	Dumai	1	11	2	14

1	2	3	4	5	6
3.	Indagiri Hilir	3	1	2	6
4.	Indagiri Hulu	8	2	1	11
5.	Kampar	15	8	6	29
6.	Kepulauan Meranti	3	2	0	5
7.	Kuantan Singingi	2	2	5	9
8.	Pekanbaru	107	94	71	272
9.	Pelalawan	5	1	0	6
10.	Rokan Hilir	4	1	6	11
11.	Rokan Hulu	3	1	2	6
12.	Siak	3	5	2	10
13.	Tanjung Pinang	-	1	1	2
Total		163	134	108	406

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, 2021

Dilihat berdasarkan tabel 1.2 diatas bisa kita ketahui bahwa terjadi penurunan jumlah laporan pengaduan dari masyarakat mengenai maladministrasi yang ada diwilayah Provinsi Riau selama 3 Tahun terakhir, dapat dilihat bahwa laporan pengaduan yang tertinggi terjadi di Kota Pekanbaru dengan laporan yang berjumlah 107 laporan pada tahun 2018, tahun 2019 berjumlah 94 laporan, dan ditahun 2020 berjumlah 71 laporan. Sedangkan Tanjung Pinang menjadi daerah

yang memiliki laporan dugaan maladministrasi yang paling sedikit yaitu ditahun 2018 tidak ada laporan, 1 laporan pengaduan di Tahun 2019, dan 1 laporan ditahun 2020.

Kota Pekanbaru adalah pusat dari pemerintahan Provinsi Riau yang menyebabkan tingginya suatu aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik di ruang lingkup organisasi penyelenggara pelayanan publik mulai dari Kementrian, Lembaga, Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Daerah (BUMD) serta Badan Swasta ataupun perseorangan yang ditugaskan untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) serta dengan keberadaan kantor Ombudsman di Kota Pekanbaru juga berpengaruh terhadap tingginya jumlah laporan dari pengaduan masyarakat dalam melaporkan keluhannya secara langsung kepada pihak Ombudsman Republik Indonesai Perwakilan Provinsi Riau.

Tingginya jumlah dari laporan pengaduan yang diterima oleh Ombudsman di Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa semakin mendesaknya tuntutan dari masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara, oleh karena itu masyarakat sangat membutuhkan peran aktif dari Lembaga Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik untuk membantu memperbaiki atau memulihkan hak-hak masyarakat apabila terjadi penyalahgunaan wewenang atau kekuasaan serta demi mewujudkan birokrasi



pemerintahan yang baik, bersih, transparan dan responsive terhadap kebutuhan-kebutuhan publik.

Berikut ini merupakan data laporan dari pengaduan masyarakat berdasarkan substansi yang dilaporkan mengenai dugaan maladministrasi yang ada di Kota Pekanbaru.

**Tabel 1.3 : Laporan Pengaduan Maladministrasi Berdasarkan Substansi yang di Laporkan di Kota Pekanbaru**

No.	Instansi Terlapor	Tahun			Total
		2018	2019	2020	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1.	Administrasi Kependudukan	6	23	20	49
2.	Agama	-	1	0	1
3.	Agraria/Pertanahan	16	28	15	59
4.	Air Minum	-	1	1	2
5.	Asuransi/Jaminan Sosial	1	0	7	8
6.	Informasi Publik	2	1	1	4
7.	Kehutanan	-	0	1	1
8.	Kejaksaan	-	1	1	2
9.	Kepegawaian	14	22	4	40
10.	Kepolisian	14	14	6	34
11.	Kesehatan	3	1	2	6
12.	Ketenagakerjaan	6	10	6	22
13.	Lembaga Pemasarakatan	1	1	0	2

1	2	3	4	5	6
14.	Lingkungan Hidup	1	0	1	2
15.	Listrik	12	3	5	20
16.	Pajak	-	0	3	3
17.	Pedesaan	-	2	2	4
18.	Pemukiman/Perumahan	3	0	1	4
19.	Pendidikan	10	15	24	49
20.	Pengadaan Barang dan Jasa	-	1	0	1
21.	Peradilan	4	5	3	12
22.	Perbankan	4	3	2	9
23.	Perhubungan Infrastruktur	2	0	1	3
24.	Perizinan (PTSP)	2	2	2	6
<b>Jumlah</b>		<b>101</b>	<b>134</b>	<b>108</b>	<b>343</b>

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, 2021

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas dapat diketahui bahwa substansi laporan terbanyak yang dilaporkan ke Ombudsman di Kota Pekanbaru pada tahun 2018 yaitu pada bidang pada bidang pertahanan yang berjumlah 16 laporan, lalu dibidang kepegawaian dan kepolisian berjumlah 14 laporan, serta dibidang listrik berjumlah 12 laporan. Tapi jika dilihat dari substansi laporan dari masyarakat yang diterima oleh Ombudsman selama 3 tahun terakhir diakumulasikan, makadapat dilihat bahwa substansi laporan tertinggi yaitu pada bidang kepolisian sebanyak 58 laporan, setelah itu dibidang pendidikan berjumlah 56 laporan pengaduan, dan dibidang pertahanan sebanyak 41 laporan.

Berdasarkan informasi dari media massa News24.co.id kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau mengatakan bahwa sejak pada tahun 2012-2018 Ombudsman banyak menerima laporan pengaduan mengenai agrarian/pertanahan, kebanyakan yang dilaporkan adalah terkait masalah tumpang tindih status kepemilikan tanah antara masyarakat dan pihak koperasi, setiap tahunnya jumlahnya mencapai puluhan laporan yang diajukan oleh masyarakat. Berdasarkan data dari Ombudsman ada 199 laporan yang berhubungan dengan konflik agraria/pertanahan sampai pada tahun 2018. Di Provinsi Riau, masalah yang paling banyak terjadi adalah terkait dengan pertanahan dan pelik untuk penyelesaiannya, bisa sampai 6 bulan hingga 1 tahun untuk dapat menyelesaikannya. Menurut data di tabel 1.3 diatas juga terlihat bahwasannya dari tahun 2018-2020 laporan terkait agrarian/pertanahan ini terus ada bahkan menjadi laporan yang tertinggi disetiap tahunnya. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang pada dasarnya harus memberikan pelayanan yang baik, tepat waktu, mudah dan terjangkau, seperti yang sulit untuk didapatkan oleh masyarakat. Oleh karena itu agar hak-hak dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik maka dengan adanya laporan dari masyarakat ini mengharuskan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan benar sesuai dengan kewenangannya.

Dalam konteks pengawasan terhadap pelayanan publik, Ombudsman juga ditugaskan untuk melakukan pencegahan terhadap terjadinya maladministrasi, itu bertujuan untuk memberikan kesadaran kepada masyarakat mengenai hak mendapatkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, serta menimbulkan



kesadaran bagi masyarakat untuk ikut serta dalam proses pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Bukan hanya itu, Ombudsman juga melakukan berbagai kegiatan untuk menyebarluaskan informasi terkait keberadaan, tugas, fungsi, serta wewenang dari Ombudsman itu sendiri. Sangat penting dilakukan upaya pencegahan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik yang ada di Provinsi Riau agar setiap penyelenggara semakin mengerti betapa penting dan perlunya standar pelayanan untuk diterapkan agar terhindar dari tindakan perilaku maladministrasi.

Dalam periode 2018-2020 banyak terdapat laporan pengaduan dari masyarakat yang masuk di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau terkait dengan dugaan maladministrasi yang menyatakan bahwa terdapat 3 substansi yang menduduki laporan tertinggi di Kota Pekanbaru, yaitu dibidang Administrasi Kependudukan, pendidikan, dan bidang pertanahan. Laporan dengan substansi di bidang pertanahan ini menjadi perhatian khusus bagi peneliti untuk menentukan titik fokus pada penelitian ini dikarenakan selain dalam proses penyelesaiannya yang berbelit-belit dan juga melibatkan banyak pihak, substansi pertanahan juga memerlukan waktu penyelesaian yang cukup lama, sedangkan dalam hal pelaksanaan fungsi dari Ombudsman dituntut untuk bisa menyelesaikan laporan pengaduan dari masyarakat guna untuk memperbaiki pelayanan publik, namun di Tahun 2020 masih terdapat beberapa laporan yang belum bisa diselesaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dan pelaksanaan fungsi untuk pencegahan maladministrasi yang belum efektif dalam

mengurangi angka maladministrasi di Provinsi Riau khususnya di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut diatas, terindikasi beberapa fenomena sebagai berikut:

1. Terindikasi masih ada laporan yang belum terselesaikan ditiap tahunnya oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau (data sekunder tabel 1.1).
2. Terindikasi tingginya laporan dibidang pertanahan dan proses penyelesaian laporan pelik dan memerlukan waktu yang lama (data sekunder tabel 1.3)
3. Terindikasi masih kurangnya sumber daya manusia penyelenggara kegiatan pelayanan publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau (wawancara dengan Tutut Mauludtias Angraini, 28 Desember 2020)

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan dalam latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini, yaitu: “Bagaimana Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau”

### 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis dan menjelaskan Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

#### 2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis yaitu penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya pada ilmu Administrasi Publik.
- b. Kegunaan Akademis yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan, referensi, dan dilanjutkan oleh peneliti-peneliti berikutnya yang meneliti hal yang sama.
- c. Kegunaan Praktis yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada Ombudsman dan instansi penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang baik demi meningkatkan kesejahteraan pada masyarakat di Provinsi Riau.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### 2.1 Studi Kepustakaan

##### 2.1.1 Konsep dan Teori Administrasi Publik

Secara etimologis, sebagaimana yang dinyatakan oleh Syafrie (2012;3) bahwa administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare* yang berarti “melayani, membantu, atau memenuhi”, serta *administration* yang berarti “pemberian bantuan, pelaksanaan, pemeliharaan, pimpinan dan pemerintahan, pengolahan”.

Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh manusia atau sekelompok orang dalam menjalankan kegiatan dan rutinitas kehidupan sehari-hari. Kegiatan administrasi yang sistematis dan teratur akan melahirkan keadaan organisasi yang dinamis dan sehat.

Sebagaimana dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (2015;2) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atau rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Artinya tidak akan terlaksana suatu kegiatan didalam suatu organisasi apabila tidak diberengi dengan kerjasama yang baik dan terarah.

Dalam arti sempit, administrasi dapat disimak dan dicermati dari definisi sebagai berikut: Administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan ketatausahaan atau

kesekretariatan yang terkait dengan surat-menyurat (koresponden) dan pengelolaan keterangan tertulis lainnya.

Menurut Beddy Iriawan Maksudi (2017;226) menyatakan administrasi publik adalah suatu keseluruhan proses kerjasama secara rasional yang dilakukan oleh aparatur negara/pemerintah dimana sumber daya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan dalam rangka pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan hal-hal tujuan negara dan penyelenggaraan berbagai kebutuhan publik.

Administrasi (Brooks adams 1913 dalam Wirman Syafri 2012;9) adalah kemampuan mengordinasikan berbagai kekuatan social sering kali bertentangan dengan satu dengan lainnya didalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan.

Administrasi pada hakekatnya adalah mengarahkan kegiatan-kegiatan kita secara terus menerus kearah tercapainya suatu tujuan, dan mengendalikan sumber daya-sumber daya beserta gerak-garik pemanfaatannya sesuai dengan standar atau rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Hadiri Nawawi (dalam Afifuddin 2012;5) mengemukakan bahwa administrasi merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama kelompok manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Terdapat tiga pengertian substansial yang terkandung dalam sejumlah definis administrasi, yang dikemukakan oleh (Zulkifli dan Moris Adidi Y. 2014, hal, 11-12) yaitu :

- a. Bahwa administrasi dapat dipandang sebagai seni keberhasilan penerapannya memerlukan kiat-kiat tertentu yang bersifat sangat situasional dan kondisional, administrasi sangat terikat pada aspek-aspek, kondisi, waktu, dan tempat dimana dia dijalankan.
- b. Bahwa dalam konsep administrasi terdapat unsur-unsur adanya dua orang manusia atau lebih adanya tujuan yang hendak dicapai adanya tugas- yang harus dilakukan, dan peralatan, perlengkapan dalam melaksanakan tugas.
- c. Bahwa administrasi sebagai suatu proses kerja sama bukan merupakan hal yang baru. Sudah ada sejak dijalankan manusia mengenal peradaban.

Dari beberapa definisi diatas dapat dijelaskan bahwa ilmu administrasi itu ilmu yang sangat luas untuk mengatur setiap hubungan manusia, terutama pada waktu manusia memiliki tujuan yang ingin ia capai di kehidupannya. Dimana agar tercapainya suatu tujuan yang ingin ia raih atau capaikan tersebut maka ia sebaiknya memakai sebuah konsep dari administrasi.

Sedangkan menurut pendapat Liang Gie (dalam Syafie 2013;4) menyatakan bahwa administrasi merupakan segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai mencapai suatu tujuan tertentu.

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi itu merupakan proses dari beberapa orang untuk mencapai suatu tujuan tertentu secara efektif dan efesien, jadi tanpa adanya kerjasama suatu organisasi organisasi



tidak akan bisa berjalan dengan baik untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapainya.

Adapun dimensi dari unsur-unsur administrasi menurut Pasalong (2014;3) terbagi tiga yaitu:

1. Adanya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan
2. Adanya kerjasama sekelompok orang atau lembaga pemerintahan ataupun swasta
3. Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang ingin dicapai.

Setiap kegiatan-kegiatan administrasi pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai (goal) yang telah disepakati bersama dan kemudian dijadikan sebagai dasar aktivitas-aktivitas (standar) tersebut didalam satu alur, garis, dan jalan yang searah.

Administrasi merupakan suatu kegiatan untuk menentukan kemana arah dan tujuan dari suatu organisasi. Administrasi sangat penting dalam menentukan dan mengatur kemana arah kegiatan-kegiatan yang ada disuatu organisasi. Begitu juga dengan Negara sebagai organisasi publik yang begitu besar, dan setiap apa yang dilakukan oleh aparatur Negara tidak terlepas dari kegiatan-kegiatan administrasi. Pelaksanaan suatu konsep administrasi yang baik akan menentukan kualitas administrasi yang dijalankan oleh Negara tergantung sumber daya yang dimilikinya.

### 2.1.2 Konsep dan Teori Organisasi Publik

Menurut Hamim dan Indrastuti (2019;29) mengemukakan bahwa Organisasi, sebagai suatu sistem terbuka, meliputi organisasi itu sendiri dan juga organisasi itu sendiri hubungan dengan kelompok luar. Organisasi harus berfungsi dalam kedua cara secara bersamaan. Pertama, organisasi harus menemukan cara untuk melestarikan diri mereka sendiri dan untuk memancing dukungan, energy dan kerja sama dari anggotanya. Kedua, organisasi harus berusaha melindungi dirinya sendiri dari tekanan yang ada di lingkungannya. Itu harus mengumpulkan sumber daya dan dukungan dari yang lain para pihak.

Menurut Siagian (dalam Zulkifli 2009;72) mengemukakan bahwa organisasi adalah sebagai setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja sam dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok yang disebut bawahan.

Sedangkan Zulkifli (2009;71) mengemukakan bahwa organisasi merupakan suatu proses, dan organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif sekelompok orang yang diawali dengan penentu tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan dan diakhiri dengan pengevaluasian pelaksanaan tugas.

Adapun menurut pendapat Wirman (2012;12) organisasi itu merupakan unsur utama bagi suatu kelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

Louis Allen (dalam Indra Muchlis Adnan, 2013;2) menyatakan bahwa organisasi adalah suatu proses identifikasi dan pembentukan dan pengelompokan kerja, mendefinisikan dan mendelegasikan wewenang maupun tanggung jawab dan menetapkan hubungan-hubungan dengan maksud memungkinkan orang-orang bekerjasama secara efektif dalam menuju tujuan yang telah ditetapkan.

James D. Mooney mengatakan bahwa organisasi itu merupakan bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Adapun menurut Robbins (dalam Emron 2016;49) organisasi adalah kesatuan (entity social yang dikordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relative terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau kelompok.

Menurut Vesting et. all (dalam Beddy Iriawan Maksudi 2017;39) pandangan Vesting dkk ini, bahwa organisasi diperlukan apabila orang-orang bergabung berusaha mencapai beberapa tujuan bersama. Jadi, organisasi dibentuk karena orang-orang tersebut ada tujuan yang akan dicapai bersama.

Menurut Stephen P. Robbins (dalam Beddy Iriawan Maksudi 2017;38) pemahaman Robbins terhadap organisasi diartikan sebagai kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi bekerja atas dasar yang rrelativeterus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Menurut Irra (2011:10) organisasi adalah kegiatan mengelompokkan dan menyusun kerangka, jalinan hubungan kerja sama diantara para pekerja dalam suatu wadah bagi setiap segenap usaha mencapai tujuan tertentu.



Menurut Gareth R. Jones (dalam Beddy Iriawan Maksudi 2017;39) Jones memahami organisasi adalah alat yang digunakan oleh orang-orang, baik secara individual maupun kelompok untuk mencapai bermacam tujuan.

Organisasi merupakan suatu proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas diantara para anggota untuk mencapai tujuan. Jadi organisasi dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Organisasi dalam arti badan yaitu kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu
2. Organisasi dalam bagan yaitu gambaran skematis tentang hubungan kerjasama dari orang-orang yang terlihat dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama (dalam Zulkifli dan Nurmasari).

### 2.1.3 Konsep dan Teori Manajemen Publik

Menurut istilah, Manajemen berasal dari kata “*manage*”. Menurut kamus *The Random House Dictionary of The English Language*, kata ini berasal dari Bahasa Italia “*manegg(iare)*” yang bersumber pada perkataan Latin “*manus*” yang berarti “*tangan*”. Secara harfiah *manegg(iare)* berarti “menangani atau melatih kuda”. Sementara secara maknawiah berarti “mengatur, menangani, memimpin”. Ada juga yang berpendapat bahwa manajemen berasal dari kata kerja bahasa Inggris “*to manage*” yang sinonim dengan *to guide, to hand, to control* (memimpin, mengurus, memeriksa). Untuk itu dari asal kata ini manajemen dapat diartikan pengurusan, pengadilan, membimbing, atau memimpin (Mulyono, 2016:16).

Manajemen adalah sebagai suatu seni untuk mendapatkan setiap sesuatu yang dilakukan oleh orang lain. Bahwa seorang pemimpin untuk mencapai suatu tujuan dari organisasi yang ia pimpin dengan mengatur orang lain untuk melakukan pekerjaan sendiri menurut Wibowo (2016:1). Sedangkan menurut Handoko dalam Ritonga (2015:27) mengatakan bahwa ia tidak setuju jika manajemen dikatakan sebagai suatu seni. Menurutnya jika manajemen dikatakan sebagai suatu seni, maka hal itu menunjukkan bahwa kemampuan untuk melakukan kegiatan manajemen hanyalah keterampilan secara pribadi saja, sehingga tidak dapat berlaku secara umum. Menurutnya yang lebih tepat adalah manajemen itu adalah sebagai suatu proses. Oleh karena itu, semua pemimpin tanpa memperdulikan kecakapan atau keterampilan khusus mereka harus melakukan kegiatan-kegiatan yang saling berkaitan dengan tujuan-tujuan yang ingin mereka capai. Kegiatan-kegiatan inilah yang biasa disebut fungsi-fungsi manajemen, yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling* dan seterusnya.

Menurut pendapat Hamim (2016:34), mengemukakan bahwa “Dalam perkembangannya, ilmu manajemen telah dipengaruhi berbagai disiplin ilmu, misalnya: ilmu sosiologi, ilmu politik, ilmu hukum, ilmu administrasi, ilmu ekonomi, ilmu matematika, ilmu jiwa, dan ilmu komunikasi. Proses perkembangan ini, mendorong lahirnya manajemen gaya Amerika dan manajemen gaya Jepang. Tetapi dalam prakteknya kedua gaya ini tidak dapat berjalan sendiri-sendiri dan tidak dapat berlaku umum. Dalam rangka mendapatkan hasil yang maksimal diperlukan perpaduan kedua gaya tersebut. Kedua gaya manajemen itu lama kelamaan bersatu menjadi gaya yang fleksibel. Pada akhirnya proses

perkembangan ilmu manajemen menghasilkan keluaran (*out put*) berupa *The Science and Art of Management.*”

Menurut Hamim dan Indrastuti (2019:31), bahwa “*There at least four management functions that must be carried out by developmental government organisations. Of the several management functions, the planning function is a very basic function.*” (Setidaknya ada empat fungsi manajemen yang harus dilakukan oleh organisasi pembangunan pemerintah. Dari beberapa fungsi manajemen, fungsi perencanaan adalah fungsi yang sangat mendasar.)

Menurut Sondang P. Siagian (2015:5) mengatakan bahwa dengan beberapa artian yang mendefinisikan dari sudut perspektif, yaitu sebagai proses penyelenggaraan dari berbagai kegiatan-kegiatan dalam pelaksanaan organisasi dan menjadikan kemampuan atau keahlian dari orang-orang yang menduduki jabatan manajer, hal ini ditujukan untuk mencapai tujuan organisasi melalui kegiatan-kegiatan didalam manajemen itu sendiri.

Stoner dan Freeman dalam Wibowo (2016:1) menyatakan bahwa manajemen dikatakan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengawasi pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi yang sudah disediakan untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang telah dinyatakan dengan jelas.

Menurut Stoner, et.al (dalam Zulkifli 2009:17) menyatakan bahwa manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin,



dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumberdaya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

George R. Terry dan Leslie W. Rue (dalam Beddy Irawan Maksudi, 2017;79) ia mengatakan bahwa manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaan adalah “managing” mengelola sedangkan pelaksanaannya disebut managet atau pengelola.

Johan D. Millet (dalam Indra Muchlis Adnan, 2013;3) menyatakan manajemen adalah proses memimpin dan melancarkan pekerjaan dari orang-orang yang terorganisir secara formal sebagai kelompok untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut pendapat Alan (dalam Adebisi, 2013) mengemukakan bahwa, kunci sukses time management adalah perencanaan dan proteksi atas waktu yang sudah direncanakan, yang sering mencakup pengondisian lingkungan, khususnya pengkondisian kembali harapan dari pihak-pihak lain yang terlibat.

Ordway Tead (dalam Indra Muchlis Adnan, 2013;4) mengemukakan bahwa manajemen adalah proses dan perangkat yang mengarahkan serta membimbing kegiatan-kegiatan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Robbins dan Colter dalam Karyoto (2016:3), mengemukakan bahwa manajemen adalah aktivitas kerja yang mengaitkan koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Setiap pekerja memiliki latar belakang yang berbeda-

beda maka dari itu pengawasan perlu dilakukan. Ada yang rajin dalam bekerja, dan ada yang malas dalam bekerja. Para pekerja yang rajin dalam bekerja tidak akan menjadi persoalan bagi organisasi. Sebaliknya, para pekerja yang malas akan menghambat proses pencapaian tujuan organisasi, dan para pekerja yang malas tidak akan memberikan hasil pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan tujuan organisasi.

George R, Terry (dalam Beddy Irawan Maksudi, 2017;81) juga menambahkan tentang fungsi manajemen yang disingkat menjadi POAC, Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Penggerakan), dan Controlling (pengawasan).

Koontz dan O' Doonel dalam Hasibuan (2014;2) mengatakan bahwa manajemen merupakan usaha untuk mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan dari orang lain. Oleh karena itu pemimpin mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas dari orang lain yang meliputi:

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Penempatan
4. Pengarahan
5. Pengendalian

Sudirjo dalam Manulang (2015:3) fungsi manajemen meliputi:

- a. Perencanaan (*Planning*)

Terry dalam Priansa dan Garinda (2015:36) mendefinisikan bahwa perencanaan merupakan menentukan terlebih dahulu apa saja yang ingin

dikerjakan, kapan dikerjakan, dan siapa yang mengerjakannya. Dalam suatu perencanaan ada unsur yang terlibat sebagai penentuan, maksudnya dalam suatu perencanaan tersebut terkandung tindakan pengambilan keputusan. Karena itulah perencanaan itu bisa dilihat sebagai proses dalam menentukan kerangka untuk mengambil suatu keputusan dan menyusun rangkaian tindakan yang ingin dilakukan kedepannya. Perencanaan yang baik akan merumuskan sasaran dan tujuan yang ingin dicapai.

Menentukan serangkaian tindakan yang bertujuan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan, oleh karena itu lebih tepatnya bahwa perencanaan dirumuskan sebagai penetapan suatu tujuan, prosedur, kebijakan, serta program dalam suatu organisasi. Schermerhorn dalam Feriyanto dan Triana (2015:5) menyatakan bahwa perencanaan itu meliputi pemilihan misi dan tujuan organisasi serta cara yang terbaik untuk mencapai tujuannya tersebut.

Perencanaan (*planning*) menurut Feriyanto dan Triana (2015:3) perencanaan itu berkaitan dengan pemilihan tugas-tugas yang wajib dilakukan untuk tercapainya tujuan dari organisasi, memberikan suatu indikasi mengenai kapan waktunya hal-hal yang direncanakan tersebut akan dilaksanakan, dan memberikann cara bagaimana tugas-tugas tersebut dilakukan atau dilaksanakan. Pelaksanaan adalah kegiatan yang memfokuskan pada pencapaian dari tujuan tersebut. Dari perencanaanlah para pemimpin menentukan dan menetapkan secara jelas apa saja yang harus dilakukan organisasi agar dapat berhasil dalam mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi tersebut. Perencanaan organisai itu



berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Handoko (2013:167) mendefinisikan bahwa pengorganisasian adalah proses penyusunan struktur dari organisasi yang berkaitan dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimilikinya, dan lingkungan yang melingkupinya.

c. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan merupakan fungsi dari manajemen yang berkaitan dengan saran, usaha memberikan bimbingan, intruksi, atau perintah-perintah kepada orang bawahan untuk melaksanakan tugasnya masing-masing, agar tugas-tugas tersebut terlaksanakan dengan benar sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya.

Stoner dalam Herlambang (2013:4) mendefinisikan bahwa pengarahan (*directing*) itu sebagai mengarahkan, memimpin, dan mempengaruhi orang bawahan. Sementara hal lain Koentz dalam Hasibuan (2014:2) mengemukakan bahwa pengarahan (*directing*) ini merupakan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan memberikan suatu perintah dan sasaran agar para bawahannya dapat mengerjakan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh pemimpinnya. Kegiatannya tersebut seperti mengambil suatu keputusan, menyalin komunikasi yang baik antara pemimpin dan bawahan agar menimbulkan rasa saling pengertian, memberikan motivasi, semangat, serta dukungan dan dorongan kepada para

bawahannya dalam melaksanakan tugasnya masing-masing, sehingga tujuan dari organisasi tersebut tercapai dengan baik dan sesuai dengan yang direncanakan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan (*controlling*) yaitu mencakup kelanjutan tugas-tugas yang telah diberikan apakah telah sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya. Fungsi dari pengawasan ini ialah sebagai penentuan supervise, standar, dan mengukur pelaksanaan atau penampilan terhadap standar dan memberikan suatu keyakinan bahwa tujuan organisasi itu telah tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan. Proses pengawasan ini seiring dilakukan dengan proses sejak awal sampai akhir.

#### 2.1.4 Konsep dan Teori Pengawasan

Pengawasan biasa dikenali sebagai upaya yang teratur untuk dapat menetapkan kinerja standar pada perencanaan untuk bisa merancang sistem umpan balik yang menghasilkan informasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh pemerintah/organisasi/perusahaan. Menurut Noor (2015:283) mengemukakan bahwa pengawasan merupakan proses pengamatan atau pemantauan dari proses pelaksanaan diseluruh kegiatan dari organisasi sehingga proses tersebut dapat diketahui apakah sesuai dengan direncanakan atau sesuai dengan tujuan dari organisasi atau tidak. Dari penjelasan ini sangat terlihat bahwa perencanaan dan pengawasan sangat berkaitan, karena pengawasan tidak mungkin bisa dilaksanakan tanpa adanya proses perencanaan disebabkan tidak adanya panutan atau pedoman untuk melakukan pengawasan tersebut. Sebaliknya perencanaan dilakukan tanpa pengawasan tidak akan berjalan dengan baik dan

sulit untuk mencapai tujuan yang akan dicapai karena dapat menimbulkan penyimpangan-penyimpangan yang fatal/serius tanpa ada alat untuk dapat mencegahnya.

Terdapat dua macam teknik dasar dari proses pengawasan yang dilaksanakan oleh administrasi dan manajemen yakni:

a. Pengawasan secara langsung

Pengawasan secara langsung adalah ketika pemimpin dari suatu organisasi langsung mengadakan pengawasan terhadap kegiatan yang sedang berjalan (tatap muka atau bertemu langsung).

b. Pengawasan secara tidak langsung

Pengawasan secara tidak langsung ini merupakan pengawasan yang dilakukan dari jarak jauh. Proses pengawasan ini dilaksanakan melalui laporan-laporan yang disampaikan oleh bawahan. Laporan tersebut bisa berbentuk lisan ataupun tulisan.

Menurut pendapat Relawati (2012:107) Pengawasan (Controlling) merupakan suatu proses evaluasi atau perbaikan oleh pemimpin mencari dan menemukan apakah kegiatan yang dilaksanakan sudah berjalan dengan konsisten sesuai rencana dan sesuai dengan tujuan organisasi telah tercapai. Jika didapatkan suatu penyimpangan maka pengawasan juga melakukan koreksi atau perbaikan sehingga kegiatan dapat dirubah dan dituntun pada tujuan dari organisasi. Adapun tujuan dari pengawasan ialah untuk menghindari sekecil mungkin terjadinya suatu penyimpangan, tapi jika penyimpangan tersebut sudah terlanjur ada dan telah terjadi maka fungsi dari pengawasan ini adalah untuk mengoptimalkan kembali



jalur dari kegiatan-kegiatan yang telah ditetapkan oleh organisasi untuk mencapai tujuan dengan semulanya.

Adapun kegunaan secara khusus dari pengawasan dapat dibagikan menjadi beberapa kegunaan, yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk standarisasi proses pelaksanaan kegiatan.
- b. Untuk standarisasi mutu.
- c. Untuk mengukur pelaksanaan tugas.
- d. Sebagai pengamatan pelaksanaan tugas.
- e. Untuk membatasi kekuasaan.
- f. Sebagai pengamanan asset dari organisasi
- g. Untuk memotivasi para bawahan.
- h. Untuk memungkinkan dalam menjaga kestabilan rencana dan program-program dari organisasi.

Terdapat dua prinsip pokok dari pengawasan adalah adanya rencana, intruksi atau perintah dan wewenang. Standar dari kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan oleh bawahan adalah rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan standar dari pengawasan adalah perintah dan intruksi yang diberikan kepada bawahan. Selain dua prinsip tersebut, ada juga prinsip-prinsip pengawasan yang lainnya, yaitu sebagai berikut:

1. Dapat mempertimbangkan sikap-sikap dan kebutuhan dari kegiatan-kegiatan yang perlu diawasi.
2. Dapat dengan cepat melaporkan penyimpangan yang terjadi.
3. Mudah diatur

4. Dapat mencerminkan pola organisasi.
5. Ekonomis
6. Mudah dimengerti
7. Dapat menjamin adanya tindakan perbaikan.

Untuk dapat menetapkan fungsi pengawasan secara efektif, diperlukan jalur proses yang cermat. Terdapat empat tahap pokok didalam proses pengawasan yaitu sebagai berikut:

1. Menetapkan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi yang merupakan standar dari pelaksanaan pekerjaan.
2. Mengamati pelaksanaannya.
3. Membandingkan pelaksanaan pekerjaan dengan tujuan organisasi yang merupakan standar yang telah ditentukan.
4. Melaksanakan kegiatan pengoreksian jika terdapat penyimpangan.

Pada intinya fungsi dari pengawasan ini adalah tugas dari seorang pemimpin organisasi. Namun jika organisasi itu cukup besar dan untuk mengembangkan organisasinya perlu perhatian yang lebih, maka tugas untuk mengawasi biasanya diwakilkan kepada bawahannya. Sesuai dengan kondisi organisasi maka ada beberapa cara yang bisa diterapkan yaitu:

1. Pengawasan secara langsung.
2. Pengawasan yang didasari oleh laporan.
3. Pengawasan yang didasari oleh hal-hal yang khusus.
4. Pengawasan secara mendadak.

Adapun pengawasan berdasarkan sifat dan waktu, pengawasan dapat dibebaskan atas:

1. *Preventif Control* ialah pengawasan yang dilakukan ketika kegiatan belum dilakukan untuk menghindari adanya suatu penyimpangan-penyimpangan yang terjadi didalam pelaksanaan. *Preventif Control* ini dilakukan dengan cara:
  - a. Menentukan proses dari pelaksanaan tugas.
  - b. Membuat peraturan dan panutan atau pedoman dalam pelaksanaan tugas itu.
  - c. Mendemonstrasikan atau menjelaskan cara pelaksanaan tugas itu.
  - d. Mengorganisasikan semua bentuk kegiatan atau pekerjaan.
  - e. Menentukan jabatan atau wewenang, *job description*, dan *responsibility* bagi setiap orang karyawan.
  - f. Menetapkan koordinasi pelaporan dan pemeriksaan.
  - g. Menetapkan sanksi bagi karyawan yang melakukan kesalahan.
2. *Repressive control* merupakan pengawasan yang dilakukan ketika telah terjadi kesalahan dalam pelaksanaannya, dengan tujuan agar tidak terjadi pengulangan kesalahan yang sama sehingga hasilnya sesuai dengan hasil yang diharapkan. *Repressive Control* yang dilakukan dengan cara sebagai berikut:
  - a. Membandingkan antar hasil dan rencana



- b. Menganalisis sebab-sebab yang dapat menimbulkan kesalahan dan mencari solusi atau tindakan untuk memperbaiki kesalahan tersebut.
- c. Memberikan penilaian pada pelaksanaannya, jika perlu dikarenakan sanksi hukuman kepadanya.
- d. Menilai ulang prosedur-prosedur pelaksanaan yang telah ditetapkan.
- e. Memeriksa kebenaran yang dibuat oleh petugas pelaksana.
- f. Jika perlu bisa meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan pelaksanaan melalui *training* atau *education*.

Menurut pendapat Sumarsono (2010;246) menyatakan tujuan dari pengawasan pada intinya adalah untuk melihat dan mengamati apa yang terjadi lalu membandingkan dengan apa yang sebenarnya terjadi. Ketika ternyata didapatkan adanya suatu penyimpangan atau hambatan, maka penyimpangan atau hambatan tersebut diharapkan bisa secepatnya diketahui atau dikenali, supaya dapat segera mengambil suatu tindakan untuk melakukan pengoreksian atau evaluasi.

Menurut Sule dan Saefullah (2012;317) mengemukakan bahwa fungsi pengawasan pada dasarnya merupakan proses yang dilakukan untuk memastikan bahwa apa yang telah direncanakan sebelumnya telah berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan. Yang termasuk didalam fungsi dari pengawasan adalah identifikasi berbagai faktor yang dapat menghambat suatu kegiatan dan juga keputusan yang dilakukan untuk mengoreksi apa yang diperlukan agar tujuan dari

organisasi dapat dilakukan secara tepat dengan tujuan yang ingin dicapai. Fungsi pengawasan diperlukan untuk memastikan bahwa apa yang telah direncanakan dapat dilaksanakan sesuai yang diharapkan atau tidak. Jika tidak berjalan sesuai dengan yang direncanakan, maka fungsi dari pengawasan juga dapat melakukan proses untuk mengoreksi kegiatan yang sedang berjalan agar apa yang direncanakan tetap dapat berjalan sesuai apa yang telah direncanakan.

Menurut Terry (dalam Zulkifli 2009;134) mengemukakan bahwa pengawasan adalah kegiatan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan (bila perlu) memperbaiki tindakan yang telah dilaksanakan untuk mendapat kepastian mencapai hasil yang telah direncanakan.

Adapun tahapan atau langkah-langkah pelaksanaan pengawasan yang lebih terperinci yang dikemukakan oleh Terry (dalam Zulkifli 2009;137) adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan standar
2. Menetapkan pelaksanaan kegiatan pengawasan (hasil pengamatan, laporan, dan data statistik)
3. Mengadakan perbandingan terhadap pelaksanaan kegiatan
4. Pengoreksian, penyesuaian kegiatan operasional supaya mencapai hasil yang sama seperti yang direncanakan.

Menurut Beddy Irawan Maksudi (2017;89) menyatakan bahwa pengawasan yaitu, untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan yang direncanakan atau belum. Serta mengawasi penggunaan

sumberdaya dalam organisasi agar bisa dipakai secara efektif dan efisien tanpa ada yang menyimpang dari rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Robert J. Mockler dalam Handoko (2015) mengemukakan bahwa pengawasan manajemen itu adalah suatu usaha yang sistematis untuk menentukan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan dari perencanaan tersebut, lalu membuat sistem informasi secara umpan balik, lalu membandingkan kegiatan yang sedang dilakukan dengan standar yang telah dibuat dan ditetapkan sebelumnya, mengukur dan menentukan penyimpangan-penyimpangan apa yang ada, serta mengambil suatu tindakan mengoreksi atau evaluasi yang diperlukan untuk bisa menjamin sumber daya perusahaan atau organisasi dipergunakan dengan cara yang paling efektif dan efisien dalam tujuan mencapai tujuan-tujuan dari suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut pendapat Handoko (2015) pengawasan merupakan kegiatan yang memerlukan tahapan dalam melakukan pengawasan agar kegiatan pengawasan tersebut bisa berjalan dengan mulus dan lancar. Adapun tahap-tahap dalam melakukan pengawasan yaitu:

1. Menentukan atau menetapkan standar pelaksanaan (perencanaan).

Arti dari standar merupakan sesuatu alat pengukuran yang dapat digunakan sebagai pedoman atau patokan untuk menilai suatu hasil.

Sasaran, tujuan, target pelaksanaan, kuota, dapat digunakan sebagai suatu standar didalam pelaksanaan yang ada di suatu organisasi ataupun perusahaan. Adapun banyak standar yang berbentuk khusus



yaitu target penjualan, margin keuntungan, sasaran produksi, keselamatan kerja. Namun standar yang berbentuk umum antara lain:

- a. Standar-standar berbentuk moneter
  - b. Standar-standar berbentuk fisik, dan
  - c. Standar-standar yang berbentuk waktu
2. Pelaksanaan pengukuran kegiatan. Ada beberapa pertanyaan yang dapat digunakan dalam melakukan suatu pengukuran pelaksanaan:
- a. Berapa kali (How often), pelaksanaannya pada dasarnya harus diukur setiap jam, harian, mingguan, dan bulanan.
  - b. Dalam bentuk apa (What form), pengukuran biasanya akan dilaksanakan misalnya melalui laporan tertulis, inspeksi visual, melalui telepon, whatsapp, dan semisalnya.
  - c. Siapa (Who) yang akan terlibat, manajer atau staff departemen.
3. Pengukuran pelaksanaan kegiatan yang nyata
- Terdapat beberapa cara untuk melaksanakan pengukuran pelaksanaan yaitu:
- a. Observasi (pengamatan)
  - b. Laporan-laporan, baik secara lisan maupun tulisan
  - c. Metode-metode yang digunakan secara otomatis
  - d. Inspeksi, test (pengujian) atau menggunakan pengambilan sampel

4. Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar yang telah ditetapkan, dalam tahapan ini bisa dikatakan sebagai tahap yang kritis dari pengawasan dikarenakan kegiatan yang dilakukan ini berupa membandingkan pelaksanaan yang nyata dengan pelaksanaan yang direncanakan atau standar yang telah dibuat atau telah ditetapkan. Walaupun kegiatan ditahap ini bisa dikatakan paling mudah dilakukan, tetapi kompleksitasnya dapat terjadi pada saat menginterpretasikan adanya suatu penyimpangan.
5. Pengambilan suatu tindakan pengoreksian bila perlu. Tindakan dalam pengoreksian ini dapat diambil dalam beberapa bentuk, yaitu mengubah standar yang telah ditetapkan, melakukan perbaikan didalam pelaksanaan ataupun keduanya bisa dilakukan secara serentak atau bersamaan.

Menurut Suhardi (2018) menyatakan bahwa tujuan dari fungsi pengawasan tersebut bisa berjalan sebagai mana mestinya, maka dari itu proses pengawasan tersebut bisa dilakukan dengan beberapa langkah-langkah yaitu:

1. Penentuan metode atau standar dari penilaian kerja

Penentuan metode (standar) merupakan penetapan standar dari pelaksanaan yang menjadi satuan ukuran untuk dipakai sebagai pedoman atau patokan didalam suatu penilaian hasil yang menjadi tujuan dari organisasi atau perusahaan, apakah suatu target, sasaran, ataupun kuota yang digunakan sebagai standar atau metode. Adapun bentuk-bentuk dari metode (standar) adalah:

- a. Standar Fisik: Berkaitan dengan kuantitas dan kualitas.

- b. Standar Moneter: Meliputi pendapatan, biaya-biaya dan laba
- c. Standar waktu: Kecepatan, dan jangka waktu yang harus diselesaikan.

2. Penilaian kinerja, mengukur kegiatan pelaksanaan

Langkah selanjutnya yaitu penilaian kinerja, pada tahap ini melakukan penilaian dari sebuah proses secara berulang-ulang secara terus menerus untuk menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan, dengan menggunakan cara pengamatan (observasi), laporan-laporan, baik lisan maupun secara tulisan. Metode otomatis; test (pengujian), inspeksi, pengambilan sampel dan lain-lain. Terdapat beberapa pertanyaan yang penting mengenai pengukuran ini, yaitu:

- a. Berapa kali (how often) kegiatan pelaksanaan pengukuran tersebut, setiap jam, hari, mingguan, atau bulanan.
- b. Dalam bentuk apa (what form) laporan lisan atau telepon, tertulis, inspeksi.
- c. Siapa (who) yang terlibat: manajer/pemimpin, staff.

3. Perbandingan kinerja yang dicapai melalui standar

Setelah dilakukan penilaian kinerja, selanjutnya kita akan melakukan suatu perbandingan dari apa yang telah kita peroleh dari standar yang telah ditentukan atau ditetapkan sebelumnya. Dalam pelaksanaan perbandingan ini ada tiga kemungkinan yang akan terjadi:

- a. Kinerja > standar : kondisi yang berada diatas standar, maka dari itu organisasi akan dinyatakan sebagai organisasi berkinerja secara terbaik.



b. Kinerja = standar : kinerja seimbang dengan standar, maka organisasi tersebut dinyatakan berkinerja dengan baik.

c. Kinerja < standar : kinerja berada dibawah standar, dikondisi ini organisasi dinyatakan dalam kondisi buruk, karena tidak sesuai dengan direncanakan dan diharapkan.

4. Pengambilan tindakan evaluasi, atau melakukan tindakan mengoreksi ulang. Hasil yang telah kita raih pada tahap sebelumnya, jika kinerja didalam suatu organisasi berada dibawah standar berarti organisasi tersebut mempunyai suatu permasalahan. Oleh karena itu disaat kondisi seperti ini organisasi harus mengambil keputusan atau tindakan untuk melakukan evaluasi atau melakukan tindakan pengoreksian ulang dengan tujuan untuk mencari jawaban mengapa masalah tersebut bisa terjadi, lalu organisasi tersebut melaksanakan tindakan pengoreksian terhadap masalah yang ada tersebut.

Menurut pendapat Saiful Anwar dalam Murhani (2014) mengemukakan dan memberikan suatu pemahaman mengenai pengawasan bahwa pengawasan atau kontrol terhadap suatu tindakan aparatur pemerintahan sangat diperlukan agar pelaksanaan tugas yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai tujuan yang ingin dicapai dan terbebas dari penyimpangan. Dengan itu suatu penyimpangan yang terjadi tidak hanya karena tidak ada atau lemahnya pengawasan, namun penyimpangan itu bisa terjadi karena ada unsur kesengajaan. Sengaja karena mendapatkan suatu kesempatan dan niat untuk melakukan suatu penyimpangan.

Menurut pendapat Prayudi Atmosudirjo dalam Murhaini (2014) menyatakan bahwa pengawasan ialah suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang akan dijalankan, dilakukan, atau dilaksanakan dan diselenggarakan itu sesuai dengan apa yang dikehendaki, diinginkan, direncanakan, ataupun diperhatikan. Didalam pendapat ini terkandung makna sinkronisasi atau hubungan keterkaitan antara apa yang telah direncanakan, ditetapkan, lalu dilaksanakan dan akhirnya ditunjukkan atau diarahkan agar tidak terjadi suatu penyimpangan antara rencana dan pelaksanaan yang dilakukan.

Menurut Manullang (2015), pengawasan bisa diartikan sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, membuat penilaian terhadap pelaksanaan tersebut, jika perlu mengoreksi dengan tujuan supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Adapun tujuan dari pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang telah direncanakan menjadi kenyataan. Secara umum terdapat tiga langkah pokok dalam melakukan proses pengawasan menurut Manullang (2015), yaitu sebagai berikut:

1. Menetapkan alat pengukur (standar)

Alat pengukur adalah alat untuk menilai kualitas dan kuantitas. Alat pengukur, penilai, atau standar. Alat untuk penilaian mesti ditentukan terlebih dahulu sebelum bawahan melaksanakan tugas-tugasnya dan bawahan harus mengetahui bahwa alat penilaian atau standar yang digunakan pemimpin atau atasannya untuk menilai bagaimana pekerjaannya dilakukan.

## 2. Mengadakan suatu proses pengawasan (Evaluate)

Didalam proses pengawasan terdapat kegiatan mengevaluasi atau menilai. Dengan mengevaluasi atau menilai bermaksud untuk membandingkan hasil pekerjaan bawahan dengan standar (alat ukur) yang telah ditetapkan sebelumnya.

## 3. Mengadakan suatu tindakan memperbaiki (Corrective Action)

Melakukan tindakan perbaikan ini bertujuan untuk menyesuaikan hasil pekerjaan yang telah menyimpang agar sesuai dengan standar (alat ukur) yang telah ditentukan dan ditetapkan sebelumnya. Karena itulah alasannya mengapa sangat diperlukan laporan-laporan berkala sehingga dengan cepat dan tidak terlambat untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan yang ada, lalu dengan tindakan perbaikan yang akan diambil nantinya pelaksanaan pekerjaan seluruhnya akan bisa diselamatkan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut pendapat Effendi (2015) tahap-tahap dalam proses pengawasan adalah sebagai berikut:

### 1. Menetapkan standar pelaksanaan (alat ukur)

Standar diartikan sebagai suatu satuan pengukur yang bisa digunakan sebagai patokan atau patokan untuk menilai hasil-hasil, sasaran, tujuan, kuota, dan target dari pelaksanaan dapat digunakan sebagai standar. Adapun bentuk dari standar secara khusus: Target penjualan, bagian pasar (market share), anggaran, margin keuntungan, sasaran produksi dan keselamatan kerja.

Terdapat tiga bentuk standar secara umum yang digunakan didalam manajemen, yaitu sebagai berikut:

- a. Standar-standar fisik, kemungkinan berhubungan dengan barang atau jasa, kualitas produk ataupun jumlah langganan.
- b. Standar-standar moneter yang digunakan dalam rupiah dan mencakup biaya dari tenaga kerja, laba kantor, biaya penjualan, pendapatan penjualan, dan semisalnya.
- c. Standar-standar waktu yang meliputi kecepatan dari produksi atau batas waktu suatu pekerjaan yang harus diselesaikan.

## 2. Penentuan ukuran pelaksanaan kegiatan.

Maksudnya adalah menentukan suatu pengukuran dan pelaksanaan kegiatan berdasarkan priode waktu berapa kali (how often) maksudnya mengukur suatu kegiatan disetiap jam nya, setiap hari, setiap minggu, setiap bulan, ataupun setiap tahunnya. Dan dalam bentuk apa (what form) pengukuran akan dilaksanakan apakah dilakukan secara tertulis, lisan atau melalui telepon, ataupun inspeksi visual. Siapa (who) yang akan terlibat didalam kegiatan tersebut apakah pemimpin (manajer) atau staf departemen, pengukuran ini seharusnya mudah dilakukan dan tidak mahal serta bisa diterangkan atau dijelaskan kepada bawahan (karyawan).

## 3. Pengukuran pelaksanaan kegiatan

Kegiatan pengukuran ini dilakukan sebagai suatu proses yang terus-menerus dan berulang-ulang. Terdapat berbagai cara untuk melaksanakan pengukuran pelaksanaan, antara lain:



- a. Observasi (pengamatan)
- b. Reports (laporan-laporan)
- c. Automatic methods (metode-metode otomatis)
- d. Test (inspeksi pengujian) dengan menggunakan pengambilan sampel

Adapun pelaporan menurut pendapat Keraf (2001:284) dalam Rajab (2009) mengemukakan bahwa laporan adalah suatu cara komunikasi dimana penulis menyampaikan informasi kepada seseorang atau suatu badan karena tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Laporan berisikan informasi yang didukung oleh data yang lengkap sesuai dengan fakta yang ditemukan. Data disusun sedemikian rupa sehingga akurasi informasi yang kita berikan dapat dipercaya dan mudah dipahami (soegito dalam Rajab 2009).

4. Perbandingan pelaksanaan dengan menggunakan standard dan analisis penyimpangan

Kegiatan perbandingan pelaksanaan dengan menggunakan standard dan analisis penyimpangan ini maksudnya ialah membandingkan pelaksanaan kegiatan yang nyata dengan pelaksanaan yang telah direncanakan dan hasil yang diperoleh ini kemungkinan akan terdapat kesalahan-kesalahan atau penyimpangan-penyimpangan dan yang membuat keputusan atau kebijakan itulah yang mengidentifikasi apa penyebab-penyebab penyimpangan itu terjadi dan bagaimana untuk mengatasinya atau mengevaluasikan masalah atau penyimpangan tersebut.

#### 5. Pengambilan tindakan koreksi jika diperlukan

Melakukan tindakan koreksi ini bisa diambil dalam berbagai bentuk standard dan pelaksanaan diperbaiki dan dilakukan secara bersama-sama.

Menurut pendapat Sukanto Reksohardiprodjo (2015) menyatakan bahwa pengawasan pada dasarnya merupakan usaha untuk memberikan petunjuk pada para pelaksana agar mereka selalu bertindak sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dan ditetapkan sebelumnya. Kegiatan pengawasan terdiri dari kegiatan menentukan standar-standar, pengawasan atau supervise kegiatan atau pemeriksaan membandingkan hasil dengan standar, lalu kegiatan pengoreksian kegiatan atau standar.

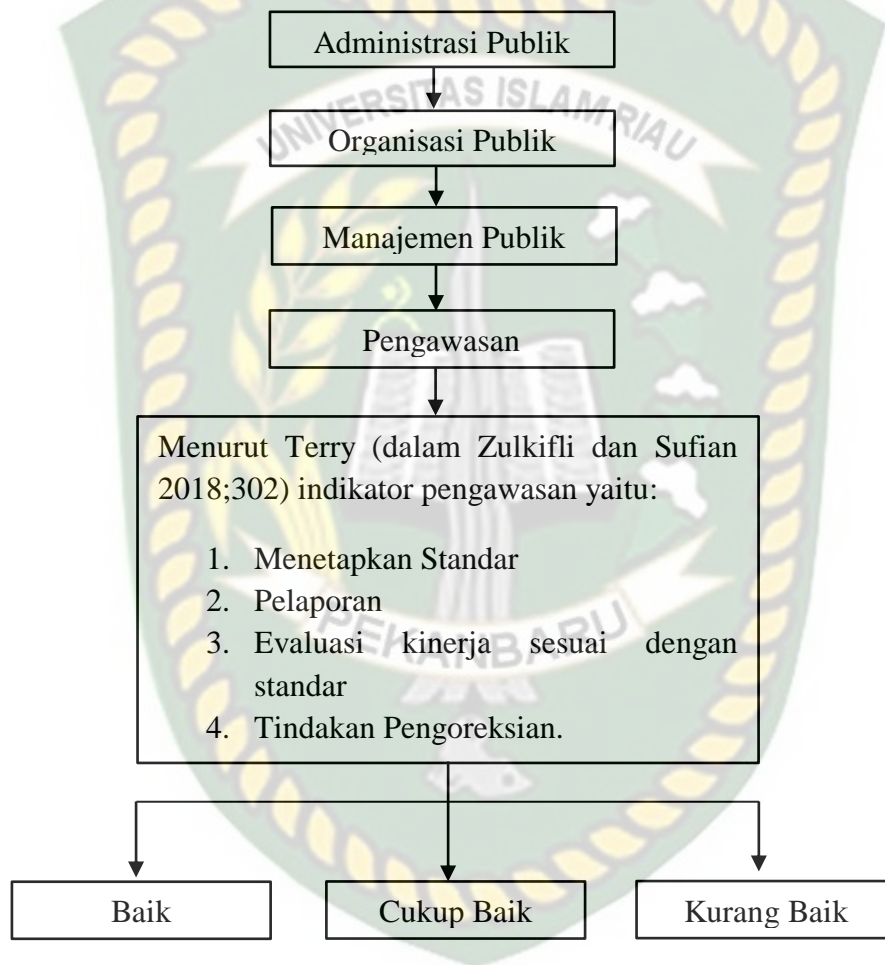
Menurut Hoesada (2013) menyatakan bahwa pengawasan sama juga dengan pemantauan, yaitu memeriksa proses dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya, melakukan modifikasi rencana dan kegiatan yang akan dilakukan selanjutnya.

Menurut pendapat Badrudin (2014) mengemukakan bahwa pengawasan itu merupakan suatu fungsi akhir dari suatu proses pelaksanaan manajemen. Dan fungsi pengawasan ini sangat penting dan sangat menentukan kegiatan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilakukan dengan sebaik-baiknya.

Adapun tujuan pengawasan menurut (2008;72) adalah untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang menghambat kegiatan, dan pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan agar tujuan dapat tercapai, memastikan apakah apa yang telah direncanakan dan diorganisasikan dapat berjalan dengan baik.

## 2.2 Kerangka Pikir

Berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan pada studi perpustakaan diatas, maka dapatlah dibuat suatu kerangka kerja pikiran dari penelitian ini. Adapun kerangka dari penelitian ini dapat dilihat dari gambar II.



**Gambar 2.1 : Kerangka Pikiran Tentang Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

*Sumber : Hasil modifikasi penulis, 2021*

### 2.3 Konsep Operasional

Untuk memudahkan pemberian pemahaman dalam menganalisis penelitian dan menghindari kesalahan pemahaman terhadap penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa konsep yang berhubungan langsung dengan penelitian ini. Adapun konsep itu adalah :

1. Administrasi publik adalah suatu keseluruhan proses kerjasama secara rasional yang dilakukan oleh aparatur negara/pemerintah dimana sumber daya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan dalam rangka pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan hal-hal tujuan negara dan penyelenggaraan berbagai kebutuhan publik.
2. Organisasi Publik adalah sebagai setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja sam dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok yang disebut bawahan.
3. Manajemen Publik merupakan suatu proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan mamajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena manajemen merupakan alat pelaksnaa utama dari administrasi.



4. Pengawasan adalah kegiatan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan (bila perlu) memperbaiki tindakan yang telah dilaksanakan untuk mendapat kepastian mencapai hasil yang telah direncanakan. Adapun tahapan atau langkah-langkah pelaksanaan pengawasan adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan standar

Standar mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai patokan untuk penilaian hasil-hasil. Tujuan, sasaran, kuotan dan target pelaksanaan dapat digunakan sebagai standar.

2. Menetapkan pelaksanaan kegiatan pengawasan (hasil pengamatan, laporan, dan data statistik)

Pelaksanaan pengawasan, yang dapat menggunakan empat sistem, yakni inspektif, komperatif, verifikasi, dan investigative yang kesemuanya bersifat respresif.

3. Mengadakan perbandingan terhadap pelaksanaan kegiatan

Yaitu perbuatan untuk membandingkan antara apa yang dikehendaki atau yang dituangkan dalam standar, dengan hasil yang sesungguhnya dapat dicapai. Sehingga dengan demikian akan dapat diketahui kekurangan, kelemahan, penyimpangan dan kegagalannya.

4. Pengoreksian merupakan tindakan perbaikan

Apabila hasil evaluasi menunjukkan perlunya tindakan perbaikan, tindakan ini harus diambil. Tindakan perbaikan dapat diambil dalam

berbagai bentuk yakni inspeksi langsung, menganalisa dan menginterpretasikan penyimpangan-penyimpangan.

## 2.4 Operasional Variabel

Perincian konsep operasional dan operasional variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.1 : Operasional Variabel Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

Konsep	Variabel	Indikator	Intem Penilaian	Skala
1	2	3	4	5
Menurut Terry (dalam Zulkifli dan Sufian 2018;302) mengemukakan bahwa pengawasan adalah kegiatan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan (bila perlu) memperbaiki tindakan yang telah dilaksanakan untuk mendapat kepastian mencapai hasil yang telah direncanakan.	Pelaksanaan Pengawasan	1. Menetapkan Standar	a. Menyusun Jadwal Pelaksanaan b. Menyusun program kerja terkait pengawasan c. Pembagian tugas atau pembentukan tim secara jelas d. Menetapkan objek yang akan diawasi.	a. Baik b. Cukup Baik c. Kurang Baik
		2. Pelaporan	a. Laporan tertulis b. Laporan lisan	a. Baik b. Cukup Baik c. Kurang Baik
		3. Evaluasi kinerja sesuai dengan standar	a. Melakukan pengawasan langsung dilapangan b. Melakukan sidak lapangan	a. Baik b. Cukup Baik c. Kurang Baik

1	2	3	4	5
			c. Melakukan sosialisasi standar aturan yang berlaku d. Membandingkan fakta dilapangan dengan standar yang seharusnya terjadi.	
		4. Tindakan Pengoreksian	a. Memberi teguran b. Memberi peringatan c. Memberi sanksi d. Melakukan tindakan pencegahan.	a. Baik b. Cukup Baik c. Kurang Baik

Sumber : Hasil modifikasi penulis, 2021

## 2.5 Teknik Pengukuran

Guna untuk mengetahui bagaimana Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, maka dilakukan pengukuran secara keseluruhan dengan tiga tingkat atau variasi penilaian yaitu sebagai berikut:

1. Baik
2. Cukup Baik
3. Kurang Baik

Pengukuran yang digunakan dalam menganalisis adalah dengan menggunakan penilaian secara presentasi (%) yaitu:

Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 67% -100%

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 34%-66%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 1%-33%

Adapun Pengukuran Untuk Indikator penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan Standar, dikatakan dengan kategori sebagai berikut:

Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 34%-66%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 1%-33%

2. Pelaporan, dikatakan dengan kategori sebagai berikut:

Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 34%-66%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 1%-33%



3. Evaluasi kinerja sesuai dengan standar, dikatakan dengan kategori sebagai berikut:

Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang persentase 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang persentase 34%-66%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang persentase 1%-33%

4. Pengoreksian, dikatakan dengan kategori sebagai berikut:

Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang persentase 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang persentase 34%-66%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang persentase 1%-3

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *Kuantitatif* dan *Kualitatif* yang berbentuk analisis deskriptif, dengan menggambarkan suatu keadaan berdasarkan data dan fakta-fakta yang ada dari berbagai sumber serta menghubungkan fenomena-fenomena sosial dan menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Alasan yang mengiringi peneliti untuk melakukan penelitian di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah dengan ditemukannya fenomena dilapangan yang menggambarkan bahwa pelaksanaan pengawasan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau belum bekerja secara maksimal hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya laporan-laporan pengaduan dari masyarakat yang belum terselesaikan disetiap tahunnya.

#### 3.3 Populasi dan Sampel

##### a. Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, Kepala

Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan atau Kepala Keasistenan Pencegahan dan Pegawai/Asisten

#### b. Sampel

Adapun sampel didalam penelitian ini adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini, yaitu:

**Tabel 3.1: Populasi dan Sampel Penelitian**

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Sumber
1	Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau	1	1	Responden
2	Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan	1	1	Responden
3	Kepala Keasistenan Pencegahan	1	1	Responden
4	Pegawai	17	10	Responden
5	Masyarakat Kota Pekanbaru	~	20	Informant
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>33</b>	-

Sumber: Modifikasi Penulis 2021

### 3.4 Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu untuk Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, dan Kepala Keasistenan Pencegahan yang berjumlah 3 orang dan Pegawai yang berjumlah 10 (Lampiran 8) orang menggunakan teknik sensus. Teknik sensus yaitu seluruh responden dijadikan sebagai sampel, dengan alasan bahwa jumlah tersebut memungkinkan untuk diambil secara keseluruhan. Sedangkan untuk masyarakat Pekanbaru dijadikan informant dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Metode *Purposive*

*Sampling* adalah metode yang informannya dipilih karena dianggap memiliki informasi yang berkaitan dengan penelitian (Lampiran 9). *Purposive Sampling* yaitu teknik menentukan sampel dengan melakukan pertimbangan tertentu.

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

Untuk melakukan penelitian ini maka perlu diketahui sumber data dalam penelitian ini, maka yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara kepada responden dan informan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan responden dan informan mengenai pendapatnya tentang penetapan standar, pelaporan, evaluasi kinerja sesuai dengan standar, dan tindakan pengoreksian bila diperlukan dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik oleh Tim Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Data tersebut diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini berupa arsip atau dokumen dari lembaga terkait dan media online. Data sekunder yang penulis gunakan dalam penelitian ini diantaranya :

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.



2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan
4. Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia periode 2016-2021
5. SOP Alur Penyelesaian Laporan
6. Data mengenai jumlah laporan pengaduan masyarakat di Provinsi Riau
7. Data Jumlah laporan pengaduan berdasarkan substansi yang dilaporkan di Kota Pekanbaru
8. Data Hasil tindak lanjut penyelesaian laporan di Provinsi Riau

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Observasi dalam penelitian ini yaitu peneliti langsung terhadap objek penelitian dilapangan untuk mengamati dan mengetahui aktivitas di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

2. Kuisisioner

Yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan tertulis sesuai permasalahan penelitian, kemudian disebar

kepada responden terpilih untuk diisi dengan alternatif dan jawaban yang telah disediakan.

### 3. Wawancara

Wawancara yaitu kegiatan peneliti untuk mengumpulkan data dengan berdialog langsung kepada responden yang dianggap sesuai dalam penelitian yaitu Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, dan Kepala Keasistenan Pencegahan. Guna memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini.

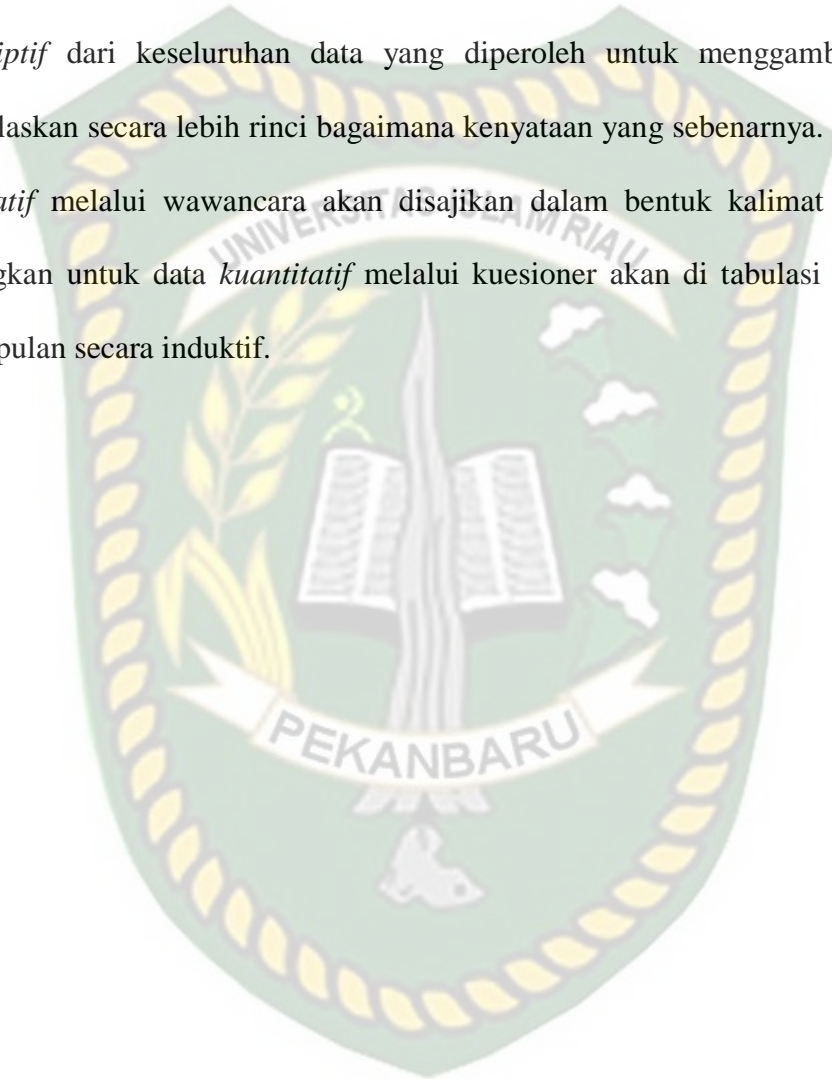
### 4. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data tidak langsung yang ditujukan pada subjek penelitian melalui dokumen terkait. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada pada instansi atau lembaga yang relevan untuk menyusun deskriptif wilayah penelitian sebagai bahan bukti dan bahan analisa.

## 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Data primer dan data sekunder serta bahan-bahan yang diperlukan telah berhasil dikumpulkan, dan kemudian dipisahkan atau dikelompokkan sesuai dengan keperluan dan kegunaan penelitian. Analisis data dilakukan secara *Deskriptif* dari keseluruhan data yang diperoleh untuk menggambarkan dan menjelaskan secara lebih rinci bagaimana kenyataan yang sebenarnya. Untuk data *kualitatif* melalui wawancara akan disajikan dalam bentuk kalimat yang jelas sedangkan untuk data *kuantitatif* melalui kuesioner akan di tabulasi dan ditarik kesimpulan secara induktif.



## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Terbentuknya Ombudsman

Pertama kali Ombudsman dikenal di Negara Swedia. Berasal dari bahasa Swedia istilah Ombudsman yang berarti Perwakilan. Dasar sejarah Ombudsman dapat dilacak di istilah Justitie Ombudsman (Ombudsman For Justitie) yang didirikan di Stockholm, Swedia pada tahun 1890.

Istilah Ombudsman yang berarti wakil atau perwakilan kelompok (Bahasa Skandinavia). Lembaga Ombudsman ini pertama kali di Swedia Tahun 1890. Namun, menurut pendapat Bryan Gilling mengungkapkan bahwasannya pada zaman Kekaisaran Romawi terdapat intitusi yang bernama Tribunal Plebis yang bertugas hamper sama dengan Ombudsman yaitu melindungi hak-hak Plebians (masyarakat lemah) dari penyelenggara kekuasaan oleh para bangsawan. Lembaga Parliamentary Ombudsman (Justitie Ombudsman) yang lebih dikenal modern dan menjadi state auxiliary body mulai didirikan di Negara Denmark Tahun 1955 dan kemudian di Negara Zealand pada Tahun 1962.

Pada masa Kekaisaran China di Asia sekitar 2000 Tahun yang lalu mereka juga membentuk consorate atau control yuan yang tugasnya melakukan penyelesaian maladministrasi kepada pejabat-pejabat kekaisaran (pemerintah) dan bertindak sebagai perantara bagi masyarakat yang ingin melaporkan keluhannya dan aspirasi kepada Kaisar. Dimasa peradaban Islam, Khilafah Umar bin Khattab (634-644 Sebelum Masehi) ialah Khalifah yang sangat populer suka melakukan



Blusukan untuk mengetahui keadaan masyarakat yang mengalami masalah dalam hidupnya atau tidak, maka dari itu beliau memposisikan dirinya sebagai muhtasib (orang yang bertugas melaksanakan Hisbah) yaitu menegakkan amar makruf nahi mungkar, kemudia beliau membentuk Qadi Al-Quadat (ketua hakim agung) dengan mandate khusus untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat dari tindakan kesewenang-wenangan dan penyalahgunaan kekuasaan oleh pemimpin atau pemerintah.

Ombudsman merupakan lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Instansi Pemerintah dan lembaga Negara lainnya. Serta didalam melakukan atau menjalankan tugas dan wewenangnya ia terbebas dari campur tangan kekuasaan lainnya, Ombudsman sangat berkaitan erat dengan rangkaian pelayanan publik. Dimana pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan Masyarakat/penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan untuk ruang lingkup pelayanan publik ialah penyediaan jasa publik, penyaluran atau pengadaan barang publik, pelayanan administratif yang bersumber dari APBN/APBD yang pelaksanaannya itu merupakan misi dari Negara.

#### **4.2 Sejarah Ombudsman Republik Indonesia**

Dinegara Indonesia, pada Tahun 1997 Satjipo dan Sri Sumantri sempat mengusulkan pembentukan Ombudsman di Indonesia, dan setelah 4 tahun

kemudian tanggal 10 Maret 2000 barulah Ombudsman di Indonesia bisa dibentuk. Pada awal bulan November 1999 Presiden Republik Indonesia, KH. Abdurrahman Wahid berinisiatif untuk memanggil jaksa agung Marzuki Darusman untuk mendiskusikan konsep pengawasan terhadap penyelenggaraan Negara yang sama sekali masih baru. Didalam diskusi tersebut juga melibatkan Antonius Sejuta seorang mantan jaksa agung muda tindak pidana khusus. Setelah dilakukannya beberapa pembicaraan, Gus Dur atau KH. Abdurrahman Wahid menyepakati sebuah konsep pengawasan untuk mendukung pemberantasan korupsi dan kolusi dan nepotisme.

Pada tanggal 18 November 1999, Antonius Sajuta diminta oleh wakil sekretaris kabinet untuk memberikan suatu konsep pemikiran yang lebih konkret dan bersifat teknis yang berhubungan dengan lembaga Ombudsman untuk mempersiapkan keputusan dari Presiden. Setelah satu Bulan kemudian pada tanggal 16 Desember 1999, Antonius mengizinkan kabar bahwa Gus Dur telah mengeluarkan keputusan Presiden Nomor 155 Tahun 1999 Tentang Tim Pengkaji Pembentukan Lembaga Ombudsman (Tim Ombudsman) tanggal 8 Desember 1999. Tim Ombudsman mendapatkan suatu tugas pokok dari Presiden Abdurrahman Wahid untuk menyusun suatu rancangan Undang-undang tentang Ombudsman, membuat tahap-tahap dari persiapan dan menyebarluaskan pemahaman mengenai lembaga Ombudsman kepada masyarakat umum. Tim Ombudsman diminta didalam melakukan atau melaksanakan tugasnya tersebut untuk melakukan pengkajian secara mendalam mengenai kemungkinan menteri muatan wewenang dari Ombudsman.

Setelah itu tim Ombudsman juga dimintai untuk melaksanakan koordinasi dengan menteri hokum dan perundang-undangan. Jaksa Agung dan kepala Kepolisian Republik Indonesia, dan bekerja sama juga dengan perguruan tinggi, instansi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat termasuk melaksanakan konsultasi dengan para ahli dan organisasi profesi yang berkaitan. Tim Ombudsman dipercayai oleh Presiden Gus Dur di ketuai oleh Antonius Sujata, S.H dan tim Ombudsman secara eksplisit tidak independen dari pemerintah dikarenakan kedudukannya itu dibawah dan ditanggung jawabkan kepada Presiden.

Keputusan Presiden Nomor 155 Tahun 1999 tersebut melenceng dari hasil pembicaraan yang telah disepakati antara Gus Dur dengan ketua Ombudsman Antonius dibulan November 1999. Didalam perbincangan atau pembicaraan itu, disampaikan bahwa rekomendasi kepada Gus Dur agar membentuk Ombudsman sebagai lembaga pengawas terhadap penyelenggaraan pelayanan Negara. Namun ternyata, keputusan Presiden Nomor 155 Tahun 1999 yang dikeluarkan Gus Dur merupakan membentuk tim pengkajian Ombudsman, sedangkan Ombudsman yang sangat diharapkan justru tidak jadi dibentuk. Sehingga dengan hal itu Antonius dianggap sangat lambat padahal desakan dari masyarakat terhadap perbaikan pelayanan umum pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme sudah semakin kuat/banyak.

Oleh sebab itu Antonius dan Marzuki kembali bertemu atau menghadap Gus Dur untuk meminta klarifikasi tentang keberadaan keputusan Presiden Nomor 155 Tahun 1999. Kemudian setelah itu, pada tanggal 22 Desember 1999 mulai

dirancang dan disusun kembali konsep keputusan Presiden tentang pembentukan lembaga Ombudsman dilakukan dengan dasar Tahun 2000 akhirnya setelah konsep yang telah dirancang dan dipersiapkan oleh Antonius Sujata dan Marzuki Darusman disepakati oleh Presiden Gus Dur

Gus Dur sebagai Presiden Republik Indonesia pada tanggal 20 Maret 2000 resmi mengeluarkan keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang komisi Ombudsman Nasional, dan sekaligus menetapkan Ketua, Wakil, Ketua dan anggota Ombudsman. Oleh karena itu dengan dibuat dan diberlakukan Keputusan Presiden ini maka keputusan Presiden Indonesia Nomor 155 Tahun 1999 tentang tim pengkaji pembentukan Ombudsman dinyatakan tidak berlaku. Didalam pembentukan komisi Ombudsman Nasional dimaksudkan untuk membantu menghasilkan atau menciptakan dan mengembangkan situasi dan kondisi yang kondusif dalam memberantas KKN (kolusi, korupsi dan nepotisme) serta meningkatkan kualitas perlindungan hak-hak dari masyarakat supaya mendapatkan pelayanan umum dengan baik sebagai bagian dari laporan tahunan dan laporan tahunan Komusi Ombudsman Nasional.

#### **4.3 Sejarah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

Lembaga Ombudsman di beberapa negara dibentuk ditingkat regional, Provinsi, Negara bagian atau tingkat Kabupaten/Kota (Distrik). Setiap Negara mempunyai keunikan tersendiri dalam menentukan Ombudsman seperti apakah yang mereka pakai. Di Negara Indonesia, Ombudsman daerah keberadaannya sangat berhubungan dengan bergulirnya otonomi daerah yang ditandai oleh



Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah dan didukung oleh Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Beroperasinya dan keberadaan dari Ombudsman di daerah memunculkan urgensi dan signifikannya. Sampai saat ini ada 34 kantor Perwakilan Ombudsman Daerah yang tersebar di seluruh bagian wilayah Indonesia. Dan salah satunya ialah kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang terletak di jalan Hang Tuah No 34, Suka Mulia, Kecamatan Sail, Kota Pekanbaru. Phone (0761) 8656500. Dikantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau terdiri dari 1 orang Kepala Perwakilan yang merangkap sebagai Anggota Ombudsman, 10 orang Asisten Pratama Ombudsman, 1 orang Bendahara Pengeluaran Pembantu, 4 orang Staf Sekretariat Jendral, dan 6 orang Tenaga Pendukung, dengan total 22 orang yang bertugas melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Riau.

#### **4.4 Tujuan dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia**

Yang menjadi tujuan utama dibentuknya Lembaga Negara ini adalah untuk mengatasi penyalahgunaan kekuasaan oleh aparatur pemerintahan, membantu aparatur pemerintahan agar melakukan atau melaksanakan pemerintahan yang adil dan efisien, dan juga mendorong pemerintah agar bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang baik sebagai seorang penyelenggara pelayanan publik yang melayani masyarakat/publik di Negara ini.

Adapun rincian dari beberapa tujuan dibentuknya Ombudsman ialah sebagai berikut:

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif, dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme).
3. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi serta nepotisme.
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

#### **4.5 Tugas, Fungsi, dan Wewenang Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau**

Didalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, menyatakan bahwa Ombudsman merupakan lembaga yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggara pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh Negara maupun pemerintahan, termasuk juga yang memiliki kewenangan dalam mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BUMN (Badan Usaha Milik Negara), BUMD (Badan Usaha Milik Daerah), BHMN (Badan Hukum Milik Negara), serta Badan swasta atau perseorangan

yang diberi wewenang atau tugas dalam menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN (Anggara Pendapatan dan Belanja Negara) atau APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah).

Pada pasal 6 dijelaskan bahwa Ombudsman berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan pusat maupun di daerah termasuk juga yang memiliki kewenangan dalam mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara, serta Badan swasta atau perseorangan yang diberi wewenang atau tugas dalam menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Pada Pasal 7 dijelaskan bahwa tugas Ombudsman Republik Indonesia diantaranya sebagai berikut:

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
3. Menindaklanjuti laporan yang termasuk dalam ruang lingkup wewenang dari Ombudsman
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri kepada dugaan maladministrasi didalam penyelenggaraan pelayanan publik

5. Melakukan suatu kordinasi dan kerja sama bersama lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemsyarakatan ataupun perorangan
6. Menciptakan jaringan kerja
7. Melakukkann upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang

Pada pasal 8 kewenangan dari Ombudsman Republik Indonesia yaitu, sebagai berikut:

1. Meminta keterangan secara lisan atau tertulis dari pelapor, terlapor, ataupun pihak lain yang termasuk dalam perihal laporan yang disampaikan kepada Ombudsman
2. Memeriksa keputusan, surat menyurat atau dokumen lainnya yang ada pada seorang pelapor atau terlapor untuk bisa mendapatkan kebenaran laporan
3. Meminta klarifikasi atau Salinan atau foto copy dokumen yang akan diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor
4. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan dengan pihak lainnya yang terkait dengan laporan
5. Menyelesaikan laporan melalui konsilasi dan mediasi atas permintaan para pihak



6. Membuat suatu rekomendasi yang berhubungan dengan penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi digunakan untuk membayar ganti rugi, atau rehabilitasi kepada pihak-pihak yang dirugikan
7. Demi kepentingan umum, mengumumkan hasil temuan, kesimpulan dan Rekomendasi

Dalam melakukan atau melaksanakan kewenangannya, Ombudsman dilarang untuk mencampuri kebebasan hakim dalam memberikan keputusannya dan dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenangnya, Ombudsman tidak bisa ditangkap, diintrogasi, ditahan, digugat ataupun di tuntutan dimuka pengadilan.

#### **4.6 Visi dan Misi Ombudsman**

Untuk menjalankan tugasnya, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau memiliki suatu Visi dan Misi yang menjadi pedoman dalam menjalani fungsinya sebagai lembaga negara yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yaitu:

##### **Visi**

“Ombudsman Republik Indonesia Yang Berwibawa, Efektif Dan Adil”

##### **Misi**

1. Memperkuat kelembagaan
2. Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat

4. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintahan
5. Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi

#### **4.7 Maklumat Pelayanan Ombudsman**

Ombudsman Republik Indonesia menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan bersama. Pelanggaran terhadap perjanjian atau peraturan ini akan dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

#### **4.8 Pedoman Dasar dan Etika Ombudsman Republik Indonesia**

Adapun yang menjadi pedoman serta etika dari Ombudsman yaitu sebagai berikut:

1. Integritas

Bersifat mandiri, tidak memihak, tulus dan penuh komitmen, adil, menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan budi pekerti serta melaksanakan kewajiban agama dengan baik dan benar.

2. Pelayanan kepada masyarakat

Melakukan atau memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara cepat dan efektif agar mendapatkan kepercayaan diri dari masyarakat sebagai institusi publik yang betul-betul membantu peningkatan penyelenggaraan kepentingan masyarakat sehari-hari.

3. Saling menghargai

Kesejajaran suatu penghargaan dalam perlakuan, baik dilakukan kepada masyarakat ataupun antara sesama anggota atau staff Ombudsman Republik Indonesia.

4. Kepemimpinan

Menjadi suatu yang diteladani dan menjadi panutan didalam keadilan, persamaan hak, transparansi, konsisten dan berinovasi.

5. Persamaan Hak

Memberikan perlakuan yang tidak membeda-bedakan, perlakuan yang sama didalam melayani masyarakat dengan tidak membedakan jenis kelamin, umur, kondisi fisik, kondisi mental, status perwakilan, agama, suku, etnik, Bahasa ataupun status social dalam keluarga.

6. Sosialisasi tugas Ombudsman

Membantu dan menganjurkan kepada masyarakat dan memanfaatkan pelayanan publik secara optimal untuk dapat menyelesaikan persoalan-persoalan.

7. Pendidikan yang berkesinambungan

Melakukan pelatihan dan pendidikan secara konsisten dan terus menerus untuk meningkatkan keterampilan.

8. Kerja Sama

Melakukan kerja sama yang baik kepada semua pihak, mempunyai ketegasan dan saling menghargai satu sama lainnya dalam bertindak untuk

mendapatkan hasil yang efektif dalam menangani keluhan-keluhan dari masyarakat.

9. Bekerja secara berkelompok

Pengalaman yang berbeda-beda serta menggabungkan kemampuan dari anggota dan tim yang memiliki tujuan yang sama serta komitmen yang sama juga demi keberhasilan Ombudsman Republik Indonesia secara menyeluruh.

10. Peningkatan kesadaran hukum masyarakat

Menyebarkan kepada masyarakat luas mengenai informasi hukum yang diterima dan diolah oleh Ombudsman Republik Indonesia kepada lembaga Negara, lembaga non pemerintah, masyarakat ataupun perseorangan.

11. Professional

Mempunyai kemampuan intelektual yang baik dalam melakukan tugas dan kewajibannya sehingga kinerjanya dapat dipertanggung jawabkan dengan baik secara ilmiah maupun secara hukum.

12. Disiplin

Mempunyai komitmen dan loyalitas yang tinggi kepada tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.

#### **4.9 Falsafah Ombudsman Republik Indonesia**

Dalam menjalani tugasnya Ombudsman Republik Indonesia seringkali mendasari dirinya dengan prinsip-prinsip yang dijalaninya sehingga menjadi jati diri yang selalu melekat disetiap anggotanya. Adapun 7 falsafah tersebut yaitu:



a. Saling menghargai

Melayani setiap orang/pribadi dengan hal atau prinsip-prinsip kesopanan dan saling menghargai sesama manusia yang sederajat.

b. Keteladanan

Menjadi panutan atau teladan, pelopor dalam prinsip-prinsip saling keterbukaan, tidak memihak, kesederajatan, serta sebagai pelopor dalam pembaharuan dan selalu konsisten didalam pengambilan keputusan.

c. Kesadaran

Menjadi pelopor dengan adanya kesetaraan dan selalu membuka ruang atau akses untuk setiap orang tanpa memandang status orang tersebut, tidak memandang status ekonominya, keluarga, agama, Bahasa, kesukaan, ras, termasuk juga tidak memandangnya dari segi fisik, umur, jenis kelamin, ataupun status perkawinannya.

d. Pemberdayaan masyarakat

Membantu dan mendorong masyarakat yang memakai sarana publik untuk mencari pemecahan bagi setiap permasalahannya.

e. Pembelajaran yang berkesinambungan

Menjadi panutan atau pelopor dan pendorong dalam hal pembelajaran yang berkesinambungan bagi setiap pegawai/staff, pemerintahan dan masyarakat.

f. Kerjasama

Selalu melakukan atau menggunakan prinsip-prinsip kerjasama dalam setiap tindakan, empati dan niat yang baik dalam setiap tugas yang dilakukan.

g. Kerjasama tim

Mengkombinasikan atau menggabungkan setiap perbedaan latar belakang dan pengalaman dalam kiat mencapai suatu tujuan dan komitmen untuk bisa sukses.

#### **4.10 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Ombudsman**

Sebagai lembaga Negara yang berfungsi untuk mengawasi pelayanan publik Ombudsman Republik Indonesia juga melakukan pelayanan sesuai dengan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada ayat 2, yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik ialah setiap institusi penyelenggara Negara, Korporasi, dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang sebagai kegiatan pelayanan publik dan badan Hukum lainnya yang dibentuk hanya untuk kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Hal ini dilaksanakan dikarenakan didalam melakukan tugas penerimaan laporan, Ombudsman Republik Indonesia akan berhadapan atau berhubungan langsung dengan masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan atau laporan. Oleh sebab itu, Ombudsman Republik Indonesia menetapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan. Adapun SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan Ombudsman Republik Indonesia dalam menyampaikan pengaduan atau laporan adalah sebagai berikut :

## 1. Persyaratan pengaduan/laporan

Persyaratan pengaduan atau laporan terbagi 2 hal diantaranya:

### A. Persyaratan Administrasi (Formil)

1. Laporan yang ditujukan kepada Ombudsman Republik Indonesia yang berisi:
  - a. Uraian kronologi/rincian kejadian yang dilaporkan;
  - b. Instansi Penyelenggara yang dilaporkan;
  - c. Upaya yang sudah dilakukan terhadap instansi Terlapor dalam kurun waktu 2 Tahun terakhir;
  - d. Harapan melapor ke Ombudsman Republik Indonesia
2. Fotokopi identitas diri (KTP/Paspor/SIM);
3. Informasi alamat lengkap dan nomor telepon;
4. Bukti-bukti, dokumen, dan/atau foto terkait;
5. Surat kuasa dan fotokopi identitas pemberi kuasa (apabila bukan korban langsung);
6. Fotokopi Akta Pendirian/AD ART/Surat Keputusan (apabila mengatasnamakan LSM, Badan Hukum, Yayasan, dsb);
7. Pernyataan permintaan kerahasiaan identitas (jika dikehendaki).

### B. Substansi (Materil)

1. Laporan terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintahan baik pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta Badan Swasta

atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN / atau APBD;

2. Laporan dugaan maladministrasi tersebut telah disampaikan keatas Terlapor baik secara lisan maupun tertulis;
  3. Substansi Laporan tidak sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan di pengadilan (kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan);
  4. Laporan tersebut tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggat waktu yang patut;
  5. Laporan belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;
  6. Substansi yang dilaporkan merupakan wewenang Ombudsman; dan/atau
  7. Substansi yang dilaporkan belum pernah diselesaikan oleh Ombudsman.
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan
- Jangka waktu penyelesaian pelayanan Laporan terbagi 2 yakni:
- a. Paling lambat 14 (empat belas) hari akan diinformasikan lengkap atau tidaknya syarat formil Laporan oleh Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan;



b. Jangka waktu penyelesaian Laporan sesuai dengan tingkat kesulitan permasalahan yang dilaporkan.

3. Biaya atau Tarif

Tidak dipungut biaya (gratis) pada seluruh proses penanganan atau pengaduan.

4. Alur Pelayanan



**Gambar 4.1** : Alur penyelesaian laporan dan pengaduan masyarakat

*Sumber : Ombudsman Republik Indonesia, 2021*

5. Cara Penyampaian Laporan Pengaduan

Laporan dapat disampaikan melalui surat, telepon, facsimile atau datang langsung ke:

- Gedung Ombudsman Republik Indonesia Lantai 4 Jl. HR. Rasuna Said, Kav C-19 Jakarta Selatan 12920.

Telp: 021-52960894-95, Fax: 021-52960907-08 atau melalui

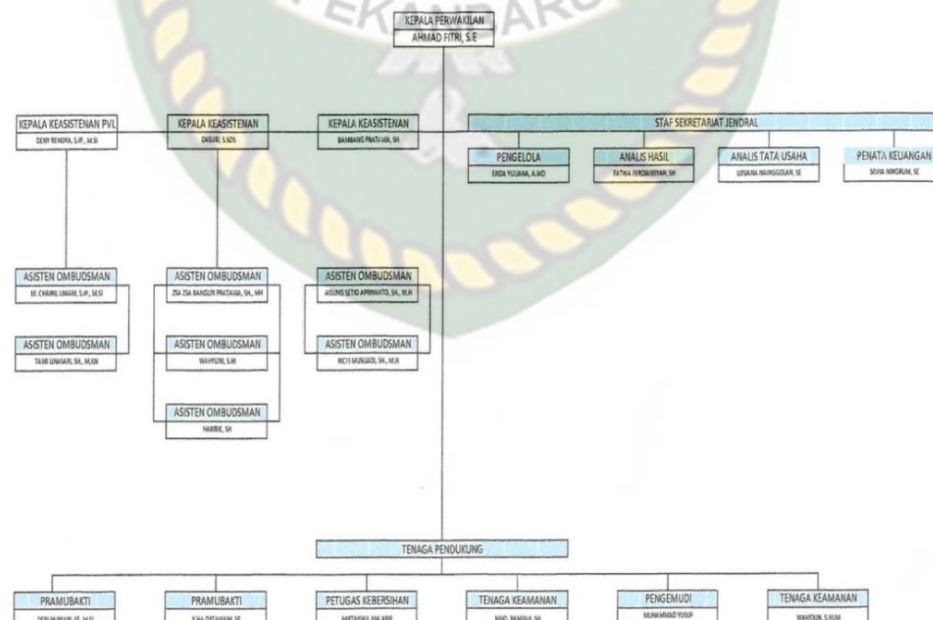
Email: [ketua@ombudsman.go.id](mailto:ketua@ombudsman.go.id)

- b. Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau  
 Jl. Hang Tuah No. 34 Pekanbaru. Telp/Fax: 0761-8656500 atau  
 melalui Email: [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

#### 6. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- a. Didalam keadaan tertentu, nama dan identitas dari pelapor dapat dirahasiakan;
- b. Asas-asas penyelesaian laporan: keadilan, kepatutan, tidak memihak, non diskriminasi, keseimbangan, akuntabilitas, keterbukaan dan kerahasiaan.

#### 4.11 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau



**Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

## 4.12 Tugas dan Fungsi Unit Kerja Ombudsman Republik Indonesia

### 4.12.1 Unit Kesehatan Pencegahan

#### a. Fungsi

Keasistenan pencegahan mempunyai fungsi pencegahan maladministrasi pelayanan publik di wilayah kerjanya.

#### b. Tugas

1. Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan.
2. Membangun jaringan kerja dengan penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan.
3. Melakukan program pencegahan maladministrasi.
4. Melakukan sosialisasi.
5. Melakukan investigasi sistemik.
6. Menyampaikan saran perbaikan kebijakan, penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik.
7. Melakukan evaluasi, dan pelaporan kegiatan.
8. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

### 4.12.2 Unit Keasistenan PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan)

#### a. Fungsi

Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya.

- b. Tugas
1. Menerima, mencatat, dan melakukan verifikasi laporan dugaan maladministrasi pelayanan public
  2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
  3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman
  4. Melakukan, evaluasi, dan pelaporan kegiatan dan;
  5. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

#### **4.12.3 Unit Keasistenan Pemeriksaan Laporan**

- a. Fungsi
- Keasistenan Pemeriksaan Laporan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan pemeriksaan di wilayah kerjanya.
- b. Tugas
1. Melakukan pemeriksaan atas substansi laporan.
  2. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
  3. Melaksanakan ajudikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan.
  4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  5. Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pemeriksaan laporan.
  6. Melakukan evaluasi, dan pelaporan kegiatan, dan;



7. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

#### 4.12.4 Unit Kesekretariatan

- a. Fungsi

Mendukung pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang perwakilan Ombudsman (Pasal 9 ayat 3 Peraturan Ombudsman Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah)

- b. Tugas

**Tugas Utama**

Penyusunan Laporan Keuangan :

1. Melakukan pengujian dari pembayaran atas pengajuan pembayaran kepada yang berhak menerima setelah mendapat persetujuan dari Kuasa Pengguna Anggaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
2. Menolak pengajuan pembayaran yang tidak memenuhi persyaratan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Bagian Keuangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
3. Mencatat seluruh penerimaan panjar yang diterima dari bendahara pengeluaran berdasarkan tanda bukti pengeluaran yang sah, secara tertib dan teratur ke dalam Buku Kas Umum Kegiatan dan buku-buku dan register lainnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Bagian Keuangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

4. Mendokumentasikan seluruh tanda bukti penerimaan dan pengeluaran serta dokumen lainnya secara tertib dan teratur sesuai dengan pokok dan fungsi Bagian Keuangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
5. Mempertanggungjawabkan atas seluruh pengeluaran yang diurusnya baik secara formal maupun material kepada Pengguna Anggaran melalui Bendahara Pengeluaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tupoksi Bagian Keuangan.
6. Menyimpan sisa kas yang dikelolanya di rekening giro/rekening tabungan pada bank yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Bagian Keuangan dan;
7. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan atasan baik lisan maupun tertulis.

#### **Tugas Tambahan**

Bendahara Pengeluaran Pembantu:

1. Menerima dan menyimpan Uang Persediaan (UP)
2. Menerima melakukan pengujian dan pembayaran atas tagihan yang dananya bersumber dari UP.
3. Melakukan pembayaran yang dananya bersumber dari UP berdasarkan perintah PPK.
4. Menolak perintah pembayaran apabila tidak memenuhi persyaratan untuk dibayarkan.
5. Melakukan pemotongan/pemungutan kewajiban kepada Negara ke kas Negara.

6. Menatausahakan transaksi UP
7. Menyelenggarakan pembukuan transaksi UP;
8. Mengelola Rekening tempat penyimpanan UP

### **Rumah Tangga**

1. Pelaksanaan pelayanan umum rumah tangga
2. Membantu administrasi penyelesaian laporan masyarakat
3. Analisa kebutuhan serta pengelolaan administrasi dan arsip perwakilan Ombudsman.
4. Penerimaan, pengagendaan surat/dokumen masuk serta pengelolaan pengiriman.
5. Menerima dan mengelola persediaan sarana perkantoran.
6. Melakukan pengelolaan BMN.
7. Melakukan pencatatan BMN.
8. Melakukan perawatan dan pemeliharaan sarana perkantoran.
9. Pemeliharaan keamanan kantor.
10. Transportasi kedinasan.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menyajikan analisis dan pembahasan terhadap hasil-hasil penelitian tentang Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Adapun data-data yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara kepada para responden yang merupakan Pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengetahui dan memahami Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dengan baik. Sebelum dilakukan analisis terhadap Pegawai dan Masyarakat Kota Pekanbaru maka terlebih dahulu akan penulis akan menganalisis hal-hal yang berkaitan dengan identitas responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini. Adapun hal tersebut antara lain menyangkut mengenai jenis kelamin, usia dan jenjang pendidikan, sehingga didalam penjabaran identitas responden bisa mempermudah proses penelitian ini.

#### **5.1 Identitas Responden dan Informan**

##### **5.1.1 Jenis Kelamin**

Untuk mengetahui dan Menganalisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, maka penulis melakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden dan informan. Pertama yang sangat penulis perlukan ialah mengetahui identitas Pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Untuk



yang pertama perlu diketahui dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin yang akan dipaparkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.1 : Klasifikasi Responden Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Klasifikasi	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	6	60%
2	Perempuan	4	40%
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021*

Dari data tabel 5.1 diatas dapat diketahui bahwa reponden Pegawai yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian yang membahas tentang Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah dominannya laki-laki dengan jumlah 6 orang dengan persentase 60% dari total keseluruhan responden mencapai 10 orang responden, dan jumlah responden Pegawai perempuan yang berjumlah 4 orang dengan persentase 40% dari total 10 orang responden yang menjadi pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

**Tabel 5.2 : Klasifikasi Informan Masyarakat Kota Pekanbaru Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Klasifikasi	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	8	40%
2	Perempuan	12	60%
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021*

Dari data tabel 5.2 diatas dapat diketahui bahwa informan Masyarakat Kota Pekanbaru yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian yang membahas tentang Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah laki-laki dengan jumlah 8 orang dengan persentase 40% dari total keseluruhan informan mencapai 20 orang informan, dan jumlah informan masyarakat perempuan yang berjumlah 12 orang dengan persentase 60% dari total 20 orang informan yang menjadi masyarakat Kota Pekanbaru.

#### **5.1.2 Usia**

Dari hasil penelitian Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dengan menggunakan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dan informan, maka identitas responden dan informan yang kedua yang ingin penulis ketahui ialah dari segi usia, pada pegawai Ombudsman yang menjadi responden dalam penelitian ini, dikarenakan usia sangat menentukan suatu keberhasilan didalam penelitian ini, dan usia juga bisa memberikan suatu pandangan dan tentunya usia juga harus menyesuaikan dengan apa yang diperlukan didalam penelitian ini.

Untuk mengetahui latar belakang dari usia reponden dan informan, penulis memberikan interval berupa angka untuk mempermudah penulis. Adapun tabel berdasarkan usia responden dan informan sebagai berikut:

**Tabel 5.3 : Klasifikasi Responden Pegawai Berdasarkan Usia**

No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	20-30	7	70%
2	31-40	3	30%
3	41-50	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Dari tabel 5.3 diatas terlihat bahwa responden dari pegawai, baik dari kalangan bapak-bapak dan ibu-ibu, responden yang paling banyak terdapat di usia 20-30 Tahun sebanyak 7 orang (70%) dan usia pada 31-30 Tahun berjumlah 3 orang (30%). Hal ini bisa dilihat bahwa yang lebih dominan ialah pegawai yang memiliki interval pada usia 20-30 Tahun, alasannya ialah bahwasannya pada umur tersebut merupakan usia yang produktif untuk seseorang bekerja.

**Tabel 5.4 : Klasifikasi Informan Masyarakat Kota Pekanbaru Berdasarkan Usia**

No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	20-30	20	100%
2	31-40	0	0%
3	41-50	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Dari tabel 5.4 diatas terlihat bahwa informan dari Masyarakat Kota Pekanbaru, baik dari kalangan Remaja Laki-laki dan Perempuan, informan yang paling banyak terdapat di usia 20-30 Tahun sebanyak 20 orang (100%), adapun di usia 31-50 Tahun tidak ada, alasannya ialah bahwasannya yang penulis lihat dan ketahui kebanyakan Masyarakat yang mengetahui dan memahami tentang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah rata-rata umur 20-30 Tahun.

### **5.1.3 Pendidikan**

Dari hasil penelitian tentang Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, dan juga menggunakan cara penyebaran kuesioner kepada responden dan informan, maka identitas dari responden dan informan dalam penelitian ini yang digunakan berdasarkan latar belakang jenjang pendidikan, karena pendidikan menjadi sesuatu yang menentukan pengalaman dan cara pandang seseorang dalam menyikapi suatu permasalahan. Jika responden dan informan memiliki pendidikan yang baik akan lebih mudah dan cepat untuk menanggapi, dan memberikan pendapat, serta tentunya cara ia menyampaikan sesuatu atau komunikasinya akan berbeda dengan responden dan informan yang tidak baik pendidikannya. Adapun tabel berdasarkan jenjang pendidikan responden Pegawai sebagai berikut:



**Tabel 5.5 : Klasifikasi Responden Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	SMA	0	0%
2	Diploma	0	0%
3	Strata Satu (S1)	3	30%
4	Stara Dua (S2)	7	70%
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 5.5 diatas dapat dilihat bahwa jenjang pendidikan terakhir responden Pegawai Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau adalah Strata Satu (S1) sebanyak 3 orang (30%), berikutnya responden yang memiliki pendidikan Strata Dua (S2) yaitu sebanyak 7 orang responden (70%).

**Tabel 5.6 : Klasifikasi Informan Masyarakat Kota Pekanbaru Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	SMA/SMK	12	60%
2	Diploma	1	5%
3	Strata Satu (S1)	7	35%
4	Stara Dua (S2)	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 5.6 diatas dapat dilihat bahwan jenjang pendidikan terakhir informan masyarakat Kota Pekanbaru adalah SMA/SMK sebanyak 12 orang (60%), berikutnya informan yang memiliki jenjang pendidikan Diploma yaitu sebanyak 1 orang informan (5%), dan informan yang memiliki jenjang pendidikan Strata Satu (S1) sebanyak 7 orang (35%).

## **5.2 Hasil dan Pembahasan Dari Indikator Variabel Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari kuesioner, wawancara, dan observasi yang disusun sesuai dengan operasional variabel penelitian terkait Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia. Adapun indikator didalam penelitian ini adalah Menetapkan Standar, Pelaporan, Evaluasi Kinerja Sesuai Dengan Standar, Pengoreksian. Berikut uraian dari hasil penelitian berdasarkan indikator:

### **5.2.1 Menetapkan Standar**

Menetapkan standar merupakan suatu kegiatan penetapan standar yang digunakan sebagai panutan atau acuan untuk melakukan suatu penilaian dalam pelaksanaan tugas dilapangan untuk mengawasi pelaksanaan pengawasan pelayanan publik di Provinsi Riau, supaya kinerja dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau atau dapat diukur apakah tujuan atau target telah tercapai atau tidak.

Penetapan standar sangat perlu dilakukan secara jelas dan lengkap, dengan kelengkapan dan kejelasan suatu tujuan dapat memudahkan kinerja dari manajemen Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau untuk saling

berkomunikasi dalam organisasinya termasuk juga dalam menentukan cara atau metode yang akan dipakai dalam membandingkan atau mengevaluasi standar yang telah ditetapkan. Dalam sebuah organisasi perencanaan sangat perlu dilakukan guna untuk menentukan bagaimana arah tujuan untuk kedepannya supaya apa yang dilakukan tidak menyimpang dari alur kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen dari Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau akan lebih mudah dijelaskan apabila seluruh pihak dalam organisasi mengetahui tujuan dari organisasi yang telah dijelaskan dan dirumuskan.

Penetapan standar kinerja Ombudsman telah ada didalam Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2016-2021 yang menjadi penyempurnaan Renstra Tahun 2018-2020 yang digunakan sebagai acuan dalam suatu perencanaan dan pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dalam waktu 2016-2021, dan juga dilaksanakan oleh seluruh Stakeholders dari jajaran Ombudsman Republik Indonesia, baik dari Ombudsman Pusat maupun Ombudsman Daerah.

Pada pembahasan indikator Menetapkan Standar ini terdapat beberapa sub indikator yang menjadi acuan untuk penulis membuat bahan atau materi pertanyaan dan akan disajikan pada tabel dibawah ini, yaitu Menyusun jadwal pelaksanaan, Menyusun program kerja, Pembagian tugas atau pembentukan tim secara jelas, Menetapkan objek yang akan diawasi, dan untuk mengetahui hasil dari masing-masing pembahasan tersebut maka penulis akan menyajikan

dalam bentuk data pada tabel dibawah ini yang dilengkapi dengan analisis penulis, sebagai berikut:

**Tabel 5.7 : Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Menetapkan Standar Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

No	Intem Penilaian	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Menyusun jadwal	8 (80%)	2 (20%)	0 (0%)	10 (100%)
2	Menyusun program kerja	8 (80%)	2 (20%)	0 (0%)	10 (100%)
3	Pembagian tugas atau pembentukan tim secara jelas	7 (70%)	3 (30%)	0 (0%)	10 (100%)
4	Menetapkan objek yang akan diawasi.	8 (80%)	2 (20%)	0 (0%)	10 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>Persentase</b>		<b>77,5%</b>	<b>22,5%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 5.7 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan dari Pegawai mengenai Menetapkan Standar yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah dari 10 orang yang dijadikan sebagai responden rata-rata sebanyak 8 orang dengan persentase 77,5% yang menyatakan Baik, rata-rata sebanyak 2 orang dengan persentase 22,5% yang menyatakan Cukup Baik, adapun yang menyatakan Kurang Baik tidak ada.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil jawaban/tanggapan responden Pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau sesuai



dengan teknik pengukuran variabel terhadap indikator Menetapkan Standar yang sudah ditentukan berada pada kategori “**Baik**” sebanyak 77,5%

Selanjutnya tanggapan dari Masyarakat Kota Pekanbaru mengenai Menetapkan Standar Sesuai dengan Standar yang dilakukan oleh pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.8 : Tanggapan Informan Masyarakat Kota Pekanbaru Tentang Indikator Menetapkan Standar Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

No	Intem Penilaian	Tanggapan Informan			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Menyusun jadwal	10 (50%)	9 (45%)	1 (5%)	20 (100%)
2	Menyusun program kerja	7 (35%)	11 (55%)	2 (10%)	20 (100%)
3	Pembagian tugas atau pembentukan tim secara jelas	7 (35%)	12 (60%)	1 (5%)	20 (100%)
4	Menetapkan objek yang akan diawasi.	11 (55%)	9 (45%)	0 (0%)	20 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>80</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>9</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Persentase</b>		<b>43,75%</b>	<b>51,25%</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 5.8 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan dari Masyarakat Kota Pekanbaru mengenai Menetapkan Standar yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah dari 20 orang yang dijadikan sebagai informan rata-rata sebanyak 9 orang dengan persentase 43,75% yang menyatakan Baik, rata-rata sebanyak 10 orang

dengan persentase 51,25% yang menyatakan Cukup Baik, adapun yang menyatakan Kurang Baik rata-rata 5 orang dengan persentase 5%.

Berdasarkan indikator variabel yang telah ditentukan dalam penelitian ini, adapun jawaban dari informan masyarakat Kota Pekanbaru mengenai indikator Menetapkan Standar tentang Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau maka berada pada kategori **“Cukup Baik”** dengan persentase 51,25%

Dari sisi yang lain, untuk melengkapi hasil penelitian sebagaimana telah disajikan dalam bentuk tabel serta data dan analisis diatas, maka penulis akan menyajikan pula hasil wawancara penulis sebagai pelengkap dan juga perbandingan yang dapat digunakan untuk menyempurnakan jawaban dari hasil penelitian yang penulis lakukan ini. Karena itu pada wawancara yang penulis lakukan dapat diketahui beberapa informasi sebagaimana kutipan berikut:

*“Penetapan standar itu kan menetapkan suatu rencana, nah kalau di Ombudsman Perwakilan Riau ini kita tidak mempunyai rencana kegiatan namun kita mempunyai alur penyelesaian laporan masyarakat, kita punya peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang bagaimana cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan. Nah adapun tugas Ombudsman ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yaitu melakukan penyelesaian laporan yang berkaitan dengan maladministrasi selain itu kita ditugaskan melakukan koordinasi dengan kementerian lembaga dan pemerintah daerah, jadi kami ini hanya menjalankan tugas sesuai dengan apa yang diamanati oleh Ombudsman pusat (Wawancara dengan Bapak Ahmad Fitri, S.E selaku Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, Selasa, 4 Mei 2021)*

Selanjutnya penulis mewawancarai kepada salah satu Kepala Asisten di Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, adapun tanggapannya adalah sebagai berikut:

*“Kami setiap hari senin melakukan rapat rutin, untuk jadwal pelaksanaan program kerja kami selalu membahas pada rapat kerja disetiap awal tahunnya, dan untuk pelaksanaan tugas atau jadwal kegiatan pengawasan selalu di update setiap minggunya oleh bagian kesekretarian Ombudsman, adapun pembagian tugas atau pembentukan tim kami memiliki 3 bidang yaitu PVL, Pemeriksaan Laporan, dan Pencegahan, ketiga bidang mempunyai program yang berbeda-beda, namun demi mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok Ombudsman masing-masing asisten dituntut dapat menjalankan tugas di tiga bidang yang ada, hal ini berkaitan juga dengan jumlah SDM yang terbatas. Hmm kalau untuk penetapan target kepada objek sebelum kelapangan setiap asisten dituntut untuk membuat perencanaan dan tujuan yang ingin dicapai ketika melakukan pengawasan dilapangan”* (Wawancara dengan Bapak Deni Rendra, S.IP.,M.Si selaku Kepala Asisten Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Selasa, 4 Mei 2021)

Adapun selanjutnya untuk melengkapi beberapa hasil wawancara diatas penulis menyajikan hasil wawancara penulis kepada salah satu masyarakat Kota Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

*“Yang saya ketahui mereka sudah memiliki kegiatan rutin untuk turun langsung ke lapangan baik dalam hal pengawasan maupun penyelesaian laporan, untuk program kerja salah satu program kerja yang dimiliki Ombudsman dalam rangka pengawasan yaitu sidak langsung keinstansi pelayanan publik, dan setau saya mengenai pembagian tugas ini mereka sudah memiliki tugas dan tupoksinya masing-masing sesuai bidang mereka dengan jelas”* (Wawancara dengan Tutut Mauludtias selaku masyarakat Kota Pekanbaru, Selasa, 13 April 2021)

Berdasarkan beberapa hasil wawancara yang telah disajikan diatas, maka penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa penyusunan jadwal pelaksanaan yang dibuat oleh pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau sudah baik, dimana mereka sudah menyusun dan mengkaji disaat rapat rutin yang mereka lakukan disetiap minggunya di hari Senin, lalu mereka juga selalu mengupdate jadwal disetiap minggunya. Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau telah membagi 3 bidang yang terdiri dari bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Penerimaan Laporan, dan



Pencegahan, dalam melakukan pengawasan pelayanan publik dan mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing, namun dengan kekurangan SDM (Sumber Daya Manusia) mereka disetiap bidangnya dituntut untuk bisa menguasai dan menjalankan 3 bidang yang ada di Ombudsman Perwakilan Provinsi demi megoptimalkan tugas pokok Ombudsman.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau penulis menemukan fakta bahwa mengenai Penetapan Standar sudah mereka lakukan mereka telah mempunyai SOP Pelayanan Ombudsman, seperti membuat Standar Pelayanan yang berhubungan dengan Penanganan Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik, dari segi persyaratannya, jangka waktu penyelesaian pelayanannya, biaya/tarifnya, dan pengelolaan pengaduan secara internal (Lampiran 14). Kenyataannya yang terjadi dilapangan didalam melakukan penyelesaian laporan antara standar waktu dan pelaksanaan penyelesaian laporan masyarakat melebihi batas waktu yang telah ditetapkan yaitu pada umumnya paling lambat 14 hari kerja, sebagaimana yang dicantumkan didalam standar pelayanan di lampiran 14, terjadi penunggakan laporan yang belum terselesaikan disetiap tahunnya seperti di data skunder tabel 1.1 pada latar belakang penelitian ini. Adapun laporan yang paling banyak masuk dan tidak terselesaikan adalah laporan mengenai pertanahan (data skunder tabel 1.3), yang mendapatkan penunggakan laporan yang paling banyak disestiap tahunnya, tidak sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.



Berdasarkan hasil wawancara, kuesioner, dan observasi, penyebab keterlambatan dalam penyelesaian laporan dikarenakan jumlah Sumber Daya Manusia yang kurang serta anggaran yang terbatas. Adapun jumlah Pegawai yang dimiliki Ombudsman hanya 21 termasuk Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dan 3 Kepala Asisten disetiap bidangnya, dan mengenai anggaran yang dimiliki Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yang didapatkan melalui Ombudsman pusat dari dana APBN disetiap tahunnya tidak sampai 1 Miliar, sedangkan cakupan wilayah yang dibebankan kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau luas dan laporan dari masyarakat banyak.

Menurut pendapat Alan (dalam Adebisi, 2013) mengemukakan bahwa, kunci sukses time management adalah perencanaan dan proteksi atas waktu yang sudah direncanakan, yang sering mencakup pengondisian lingkungan, khususnya pengkondisian kembali harapan dari pihak-pihak lain yang terlibat.

### **5.2.2 Pelaporan**

Pelaporan merupakan memberikan informasi mengenai apa yang telah dilakukan dalam sebuah kegiatan atau pekerjaan, indikator Pelaporan ini merupakan hal yang wajib dilakukan sebagai menunjukkan sikap dan rasa pertanggungjawaban anggota kepada atasan/pemimpinnya terhadap apa yang mereka lakukan. Didalam tugas yang diberikan pasti terdapat pertanggungjawaban yang harus dilaporkan mengenai kegiatan apa saja yang telah dilakukan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 42 menyatakan bahwa Ombudsman harus menyampaikan laporan berkala dan laporan tahunan kepada DPR RI (Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia) dan kepada Presiden. Berhubungan dengan pertanggungjawaban Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau kepada Ombudsman Pusat terkait Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Provinsi Riau dapat ketahui berdasarkan hasil data peneliti pada indikator Pelaporan, pada pembahasan indikator Pelaporan ini terdapat beberapa sub indikator yang menjadi acuan untuk penulis membuat bahan atau materi pertanyaan dan akan disajikan pada tabel dibawah ini, yaitu Laporan tertulis dan Laporan lisan, dan untuk mengetahui hasil dari masing-masing pembahasan tersebut maka penulis akan menyajikan dalam bentuk data pada tabel dibawah ini yang dilengkapi dengan analisis penulis, sebagai berikut:

**Tabel 5.9 : Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Pelaporan Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

No	Intem Penilaian	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Laporan tertulis	9 (90%)	1 (10%)	0 (0%)	10 (100%)
2	Laporan lisan	10 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>20</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>Persentase</b>		<b>95%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 5.9 diatas dapat diketahui tanggapan dari Pegawai mengenai Pelaporan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah dari 10 orang yang dijadikan sebagai responden rata-rata sebanyak 10 orang dengan persentase 95% yang menyatakan Baik, dan rata-rata sebanyak 1 orang dengan persentase 5% yang menyatakan Cukup Baik, adapun yang menyatakan Kurang Baik tidak ada.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil jawaban/tanggapan responden Pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau sesuai dengan teknik pengukuran variabel terhadap indikator Pelaporan yang sudah ditentukan berada pada kategori “**Baik**” sebanyak 95%

Selanjutnya tanggapan dari Masyarakat Kota Pekanbaru mengenai indikator Pelaporan yang dilakukan oleh pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.10 : Tanggapan Informan Masyarakat Kota Pekanbaru Tentang Indikator Pelaporan Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

No	Intem Penilaian	Tanggapan Informan			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Laporan tertulis	11 (55%)	9 (45%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Laporan lisan	7 (35%)	13 (65%)	0 (0%)	20 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>18</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>9</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>20</b>
<b>Persentase</b>		<b>45%</b>	<b>55%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel 5.10 diatas dapat diketahui tanggapan dari Masyarakat Pekanbaru mengenai Pelaporan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah dari 20 orang yang dijadikan sebagai informan rata-rata sebanyak 9 orang dengan persentase 45% yang menyatakan Baik, dan rata-rata sebanyak 11 orang dengan persentase 55% yang menyatakan Cukup Baik, adapun yang menyatakan Kurang Baik tidak ada.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil jawaban/tanggapan informan masyarakat Kota Pekanbaru sesuai dengan teknik pengukuran variabel terhadap indikator Pelaporan yang sudah ditentukan berada pada kategori **“Cukup Baik”** sebanyak 55%

Dari sisi yang lain, untuk melengkapi hasil penelitian sebagaimana telah disajikan dalam bentuk tabel serta data dan analisis diatas, maka penulis akan menyajikan pula hasil wawancara penulis sebagai pelengkap dan juga perbandingan yang dapat digunakan untuk menyempurnakan jawaban dari hasil penelitian yang penulis lakukan ini. Karena itu pada wawancara yang penulis lakukan dapat diketahui beberapa informasi sebagaimana kutipan berikut:

*“Jadi berhubungan dengan laporan ini, di Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban kami sebagai pihak perwakilan kepada pihak pusat, adapun laporan tersebut terbagi 2 macam laporan yaitu Laporan Triwulan dan Tahunan, mengenai laporan lisan kami selalu sampaikan kepublik melalui media-media yang ada, begitu juga laporan secara tertulis” (Wawancara dengan Bapak Ahmad Fitri, S.E selaku Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, Selasa, 4 Mei 2021)*



Selanjutnya penulis mewawancarai kepada salah satu Kepala Asisten di Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, adapun tanggapannya adalah sebagai berikut:

*“Terkait laporan kami memiliki 2 jenis laporan, yaitu laporan Triwulan dan Tahunan, laporan Triwulan berisi tentang kinerja penerimaan dan verifikasi laporan, penerimaan laporan dan pencegahan yang dilaporkan setiap 3 Bulan sekali, adapun laporan Tahunan ini merupakan laporan perkembangan dan pencapaian yang telah diraih dalam satu tahunnya. Jadi Laporan ini sebenarnya sebagai bentuk pertanggungjawaban Ombudsman Perwakilan kepada Ombudsman Pusat, lalu nanti Ombudsman Pusat juga mempunyai kewajiban untuk melaporkan hasil kinerjanya kepada DPR RI, tujuan dari laporan ini adalah sebagai bahan masukan bagi pimpinan Ombudsman Republik Indonesia kemudian menyampaikan kinerja dari instansi-instansi penyelenggara pelayanan publik. Kalau untuk laporan lisan pada dasarnya adalah laporan tertulis yang dibuat lalu kami sampaikan kepublik, dengan mengundang media sebagai penyalur informasi kepada masyarakat” (Wawancara dengan Bapak Dasuki S.Sos selaku Kepala Asisten Bidang Penerimaan Laporan, Selasa, 4 Mei 2021)*

Adapun selanjutnya untuk melengkapi beberapa hasil wawancara diatas penulis menyajikan hasil wawancara penulis kepada salah satu masyarakat Kota Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

*“Setau saya sebelum melakukan pelaporan masyarakat/pelapor harus menyertakan berita acara atas kejadian maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, agar laporan tersebut bisa masuk menjadi laporan di Ombudsman. Untuk pelaporan secara lisan saya rasa belum begitu baik ya, karena ketika melaporkan secara lisan tidak ada bukti tertulis sehingga laporan secara lisan cenderung kurang efektif karena tidak ada bukti yang konkrit” (Wawancara dengan Dani Ramdani selaku masyarakat Kota Pekanbaru, Rabu, 14 April 2021)*

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau sudah melaksanakan laporan dengan baik, dalam menjalani tugas serta tanggungjawab ketika melakukan laporan Ombudsman tidak hanya membuat laporan Triwulan saja tetapi ada juga laporan Khusus Tahunan, laporan Triwulan akan dilaporkan 3 Bulan sekali kepada Ombudsman Pusat, setiap laporan sebagai bentuk

pertanggungjawaban Ombudsman Perwakilan kepada Ombudsman Pusat, laporan tersebut mengenai kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau sebagai Ombudsman Perwakilan didalam bidang penerimaan dan verifikasi laporan, pemeriksaan laporan dan dibidang pencegahan. Menegani laporan Tahunan laporan tersebut merupakan laporan dari perkembangan dan pencapaian yang berhasil dilakukan dan diraih oleh Ombudsman Perwakilan dalam setahun, adapun isi dari laporan tahunan tersebut mencakup laporan keuangan/anggaran dan prestasi dari kinerja Ombudsman Perwakilan selama satu tahun. Mengenai laporan secara lisan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau akan menyalurkan laporan melalui media-media informasi, namun menurut masyarakat informasi laporan secara lisan cenderung belum efektif karena tidak ada bukti yang kongkrit.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan dilapangan ditemukan bahwa laporan secara tertulis yang dilakukan oleh pihak Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau sudah cukup baik, karena didalam Ombudsman ini setiap hasil kegiatan seperti dalam penerimaan laporan, pemeriksaan laporan, ataupun penyelesaian laporan semua hasil kegiatan tersebut harus dilaporkan dan dilampirkan secara tertulis, dilaporkan dan dibahas disetiap rapat rutin yang mereka lakukan setiap minggunya. Namun yang menjadi kekurangannya adalah masyarakat sulit untuk mengetahui data-data dari laporan tersebut baik laporan Triwulan maupun laporan Tahunan, adapun didalam website Ombudsman Republik Indonesia belum dipaparkan atau tidak ditemukan data-data laporan disetiap tahunnya dari Ombudsman

Perwakilan termasuk Perwakilan Provinsi Riau, sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui hasil-hasil laporan yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau disetiap tahunnya. Dari segi laporan secara lisan juga belum optimal, tidak ada bukti yang konkrit dan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau masih jarang menyampaikan informasi secara detail mengenai data-data laporan yang mereka selesaikan disetiap tahunnya kepada media informasi baik data laporan Triwulan maupun laporan Tahunan.

Pendekatan pelaporan menurut pendapat Keraf (2001:284) dalam Rajab (2009) mengemukakan bahwa laporan adalah suatu cara komunikasi dimana penulis menyampaikan informasi kepada seseorang atau suatu badan karena tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Laporan berisikan informasi yang didukung oleh data yang lengkap sesuai dengan fakta yang ditemukan. Data disusun sedemikian rupa sehingga akurasi informasi yang kita berikan dapat dipercaya dan mudah dipahami (soegito dalam Rajab 2009).

### **5.2.3 Evaluasi Kinerja Sesuai Dengan Standar**

Evaluasi kinerja sesuai dengan standar merupakan bentuk perbuatan untuk membandingkan antara apa yang dikehendaki atau yang telah dituang atau ditulis didalam standar, dengan hasil hasil yang sesungguhnya dapat dicapai. Oleh karena itu dengan demikian akan dapat diketahui kekurangan, kelemahan, penyimpangan, dan kegagalannya. Evaluasi kinerja sesuai dengan standar yang dimaksud didalam penelitian ini adalah apabila pihak Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau sudah melakukan perbandingan antara pengawasan yang dilakukan dilapangan dengan apa yang sudah ditetapkan



didalam standar atau tujuan yang ingin dicapai, jadi bagaimana keputusan dan tindakan yang dilakukan oleh pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

Pada pembahasan indikator Evaluasi kinerja sesuai dengan standar ini terdapat beberapa sub indikator yang menjadi acuan untuk penulis membuat bahan atau materi pertanyaan dan akan disajikan pada tabel dibawah ini, yaitu Melakukan pengawasan langsung dilapangan, Melakukan sidak lapangan, Melakukan sosialisasi standar aturan yang berlaku, dan membandingkan fakta dilapangan dengan standar yang seharusnya terjadi, dan untuk mengetahui hasil dari masing-masing pembahasan tersebut maka penulis akan menyajikan dalam bentuk data pada tabel dibawah ini yang dilengkapi dengan analisis penulis, sebagai berikut:

**Tabel 5.11 : Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Evaluasi Kinerja Sesuai Dengan Standar Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

No	Intem Penilaian	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Melakukan pengawasan langsung dilapangan	8 (80%)	2 (20%)	0 (0%)	10 (100%)
2	Melakukan sidak lapangan	6 (60%)	4 (40%)	0 (0%)	10 (100%)
3	Melakukan sosialisasi standar aturan yang berlaku	7 (70%)	3 (30%)	0 (0%)	10 (100%)



1	2	3	4	5	6
4	Membandingkan fakta dialangan dengan standar yang harus terjadi	6 (60%)	4 (40%)	0 (0%)	10 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>27</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>Persentase</b>		<b>67,5%</b>	<b>32,5%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 5.11 di atas dapat diketahui tanggapan dari Pegawai mengenai Evaluasi Kinerja Sesuai dengan Standar yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah dari 10 orang yang dijadikan sebagai responden rata-rata sebanyak 7 orang dengan persentase 67,5% yang menyatakan Baik, dan rata-rata sebanyak 3 orang dengan persentase 32,5% yang menyatakan Cukup Baik, adapun yang menanggapi Kurang Baik tidak ada.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil jawaban/tanggapan responden Pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau sesuai dengan teknik pengukuran variabel terhadap indikator Evaluasi Kinerja Sesuai Dengan Standar yang sudah ditentukan berada pada kategori “**Baik**” sebanyak 67,5%. Selanjutnya tanggapan dari Masyarakat Kota Pekanbaru mengenai Evaluasi Kinerja Sesuai dengan Standar yang dilakukan oleh pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.12 : Tanggapan Informan Masyarakat Kota Pekanbaru Tentang Indikator Evaluasi Kinerja Sesuai Dengan Standar Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

No	Intem Penilaian	Tanggapan Informan			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Melakukan pengawasan langsung dilapangan	7 (35%)	12 (60%)	1 (5%)	20 (100%)
2	Melakukan sidak lapangan	6 (30%)	12 (60%)	2 (10%)	20 (100%)
3	Melakukan sosialisasi standar aturan yang berlaku	8 (40%)	10 (50%)	2 (10%)	20 (100%)
4	Membandingkan fakta dialangan dengan standar yang harus terjadi	8 (40%)	10 (50%)	2 (10%)	20 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>29</b>	<b>44</b>	<b>7</b>	<b>80</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>7</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
<b>Persentase</b>		<b>36,25%</b>	<b>55%</b>	<b>8,75%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 5.12 diatas dapat diketahui tanggapan dari Masyarakat Pekanbaru mengenai Evaluasi Kinerja Sesuai dengan Standar yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah dari 20 orang yang dijadikan sebagai informan rata-rata sebanyak 7 orang dengan persentase 36,25% yang menyatakan Baik, dan rata-rata sebanyak 11 orang dengan persentase 55% yang menyatakan Cukup Baik, adapun yang menyatakan Kurang Baik rata-rata 2 orang dengan persentase 8,75%.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil jawaban/tanggapan informan masyarakat Kota Pekanbaru sesuai dengan teknik pengukuran variabel terhadap indikator Evaluasi Kinerja Sesuai Dengan Standar yang sudah ditentukan berada pada kategori **“Cukup Baik”** sebanyak 55%

Dari sisi yang lain, untuk melengkapi hasil penelitian sebagaimana telah disajikan dalam bentuk tabel serta data dan analisis diatas, maka penulis akan menyajikan pula hasil wawancara penulis sebagai pelengkap dan juga perbandingan yang dapat digunakan untuk menyempurnakan jawaban dari hasil penelitian yang penulis lakukan ini. Karena itu pada wawancara yang penulis lakukan dapat diketahui beberapa informasi sebagaimana kutipan berikut:

*“Didalam rapat rutin yang kami lakukan, disitu kami melakukan evaluasi maupun koreksi terhadap kegiatan yang kami lakukan, kami membahas lalu mendiskusikan terhadap apa yang kami lakukan diminggu tersebut, disitu juga kami mengevaluasi seluruh kegiatan dan kegiatan apa yang akan kami lakukan untuk kedepannya, dan juga pada saat itu saya menyuruh kepala asisten maupun asisten melaporkan hasil kinerjanya masing-masing dirapat tersebut”* (Wawancara dengan Bapak Ahmad Fitri, S.E selaku Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, Selasa, 4 Mei 2021)

Selanjutnya penulis mewawancarai kepada salah satu Kepala Asisten di Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, adapun tanggapannya adalah sebagai berikut:

*“Pertama yang kami lakukan adalah melakukan kajian terkait kajian mengenai fenomena buruknya pelayanan publik yang didapatkan dari media masa, isu-isu medsos dan dari laporan masyarakat, setelah itu kami melakukan survei sesuai dengan indikator-indikator tentang pelayanan publik, setelah itu kami juga sering melakukan beberapa kegiatan kerjasama dengan mitra, katakanlah dengan selain pemerintahan daerah dan kementerian lembaga kami juga bekerjasama dengan ASN, Mahasiswa seperti program “Sahabat Ombudsman” yang 2 Tahun ini memang lagi down lah karena tidak bisa bertemu langsung, dan sahabat Ombudsman ini banyak*



yang ikut ada Mahasiswa, Organisasi, ASN, Wartawan, Akademisi, namun tidak berjalan dengan baik karena efek pandemi ini, setelah itu kami memberikan sosialisai yang sifatnya pengolahan Ombudsman supaya masyarakat nanti melapor melalui medsos kita. Nah mengenai sosialisasi, kalau dulu iya Ombudsman banyak yang kenal dengan level birokrat, tapi kalau sekarang setidaknya pimpinan-pimpinan mereka paham, tapi kalau level bawah katakanlah seperti pegawai-pegawai kelurahan atau apalah memenang belum mengetahui/memahami. Mengenai evaluasi oh ya tentu, didalam rapat rutin setiap minggu Ombudsman membahas mengenai rencana kerja, update kegiatan yang sedang berjalan dan evaluasi kegiatan yang telah selesai dilaksanakan, kami laporan tertulis, jadi yang membuat kami pusing itu kajian yang kami lakukan seperti Dinas Ketenagakerjaan atau kemaren admin membentuk KTP itu, semuanya harus diuji dengan peraturan perundang-undangan, jadi faktanya seperti apa, laporannya dimana, fenomenanya seperti apa, kita mendengar dua sisi, dan pihak-pihak terkait dan kita uji sesuai peraturan perundang-undangan tadi.” (Wawancara dengan Bapak Bambang Pratama, SH selaku Kepala Asisten Bidang Pencegahan, Selasa, 4 Mei 2021)

Adapun selanjutnya untuk melengkapi beberapa hasil wawancara diatas penulis menyajikan hasil wawancara penulis kepada salah satu masyarakat Kota Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

“Mengenai pengawasan secara langsung kelapangan yang dilakukan Ombudsman setiap ada isu publik Ombudsman selalu berusaha turun lapangan langsung untuk melakukan pengawasan secara langsung agar tidak terjadi maladministrasi. Menyangkut sidak kelapangan bersama pemerintah dari sepengetahuan yang saya lihat dari sosmed Ombudsman Riau masih belum maksimal dalam melakukan sidak langsung kelapangan yang dilakukan bersama pihak pemerintah, lebih banyak Ombudsman bergerak sendiri dalam melakukan sidak langsung dilapangan. Menyangkut sosialisasi kepada masyarakat dan instansi mungkin karena namanya yang belum familiar di dengar masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang masih belum kenal dengan Ombudsman, tapi dari tahun ke tahun eksistensi Ombudsman semakin meningkat dilihat dari nominasi 3 besar Ombudsman yang berhasil masuk sebagai media yang informative dari lembaga-lembaga yang ada diindonesia. Adapun mengenai evaluasi atau membandingkan fakta dengan standar dilihat dari hasil win win solution setiap laporan itu selalu baik untuk semua pihak. (Wawancara dengan Putra Hermansyah selaku masyarakat Kota Pekanbaru, Jumat, 30 April 2021)

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam melakukan evaluasi mereka



terlebih dahulu melakukan kajian-kajian yang berhubungan dengan fenomena-fenomena buruknya pelayanan publik di Provinsi Riau, yang didapatkan dari media, isu-isu dari sosial media, dan dari laporan masyarakat, lalu melakukan survei dengan indikator-indikator tentang pelayanan publik, selanjutnya mereka melakukan koordinasi atau kerjasama dengan instansi pemerintahan daerah dan Kementrian lembaga, dan juga melakukan sosialisasi melalui sosial media Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau. Namun didalam melakukan sidak dilapangan bersama pemerintahan daerah menurut masyarakat belum maksimal karena Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau lebih banyak bergerak sendiri dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di Provinsi Riau, dan menurut masyarakat sosialisasi yang dilakukan Ombudsman kepada masyarakat belum baik, karena nama Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau belum dikenal oleh banyak masyarakat umum khususnya di Provinsi Riau.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis dilapangan evaluasi yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau belum begitu baik, mereka menyampaikan bahwa melakukan evaluasi disetiap rapat rutin yang mereka lakukan disetiap minggunya. Namun kenyataannya tindakan dari hasil evaluasi yang mereka lakukan belum sepenuhnya terlihat, didalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 7 (Lampiran 15) merupakan standar pokok yang dimiliki oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, dilihat dari tugas Ombudsman dibagian huruf “e” seharusnya Ombudsman melakukan koordinasi dengan lembaga negara, pemerintahan, masyarakat, maupun

perseorangan, namun pada kenyataannya Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau selalu bergerak sendiri dalam melakukan penyidikan terhadap objek atau instansi yang didapati pelayanan yang buruk atau maladministrasi, seharusnya koordinasi ini menjadi hal yang sangat penting untuk mendukung kinerja dari Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau. Berdasarkan wawancara dan kuesioner yang penulis lakukan penyebab kurangnya koordinasi dalam melakukan penyidikan terhadap instansi/penyelenggara pelayanan publik yang terindikasi maladministrasi adalah kurangnya sosialisasi Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau kepada instansi-instansi dan masyarakat, padahal masyarakat adalah penikmat dari pelayanan, dan masyarakat umum perlu tau apa itu tugas dan fungsi dari Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik, karena Ombudsman tidak terlalu familier jangankan masyarakat umum, seperti Mahasiswa, Honorer instansi pemerintah, dan juga pegawai yang dasarnya menjadi penyedia layanan dari masyarakat masih banyak yang belum mengetahui Ombudsman Republik Indonesia, hal ini menunjukkan bahwa evaluasi Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau belum baik karena tindakan untuk merubah suatu permasalahan yang menyangkut didalam standar pokok yang mereka miliki belum sepenuhnya mereka perbaiki.

Dari observasi lapangan yang penulis temuka tersebut jika kita melihat pendapat Terry (dalam Zulkifli 2009;134) mengemukakan bahwa pengawasan adalah kegiatan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan (bila perlu) memperbaiki tindakan yang telah dilaksanakan untuk mendapat kepastian mencapai hasil yang telah direncanakan. Adapun menurut pendapat

Sumarsono (2010;246) menyatakan tujuan dari pengawasan pada intinya adalah untuk melihat dan mengamati apa yang terjadi lalu membandingkan dengan apa yang sebenarnya terjadi. Ketika ternyata didapatkan adanya suatu penyimpangan atau hambatan, maka penyimpangan atau hambatan tersebut diharapkan bisa secepatnya diketahui atau dikenali, supaya dapat segera mengambil suatu tindakan untuk melakukan pengoreksian atau evaluasi.

#### 5.2.4 Tindakan Pengoreksian

Tindakan pengoreksian merupakan suatu usaha menilai bahwa suatu kegiatan yang dilakukan telah memenuhi standar yang ada atau yang telah dibuat. Mengenai hal ini ialah melakukan pengoreksian terhadap suatu pertanggung jawaban, informasi yang akurat dan pelayanan yang telah diberikan. Tindakan pengoreksian dilakukan dengan cara membandingkan atau menyesuaikan apakah tindakan dilapangan sesuai dengan standar/target atau tidak, oleh karena itu tujuan dari pengoreksian ini agar tidak terjadu kesalahan-kesalahan untuk kedepannya.

Tindakan pengoreksian ini merupakan langkah berikutnya dalam melakukan pengawasan yang dilakukan pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, karena dengan melalukan tindakan pengoreksian atau perbaikan ini merupakan sebagai penyempurnaan dari kesalahan-kesalahan yang terjadi selama proses kegiatan yang Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau lakukan. Tindakan pengoreksian ini bisa dilakukan langsung apabila kesalahan-kesalahan telah ditemukan, lalu dilengkapi dengan pencegahan ataupun penyempurnaan terhadap suatu perencanaan,

peraturan dan lain-lain, ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari penyelenggara pelayanan publik diwilayah Provinsi Riau. Adapun langkah yang diambil oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yaitu ketika terjadi suatu penyimpangan atau kesalahan didalam proses pelaksanaan tugas, maka itu disebut sebagai tindakan pengoreksian atau perbaikan. Tindakan ini dapat dilakukan dalam bentuk teguran ataupun sanksi yang sesuai dengan peraturan yang sudah berlaku.

Pada pembahasan indikator Tindakan Pengoreksian ini terdapat beberapa sub indikator yang menjadi acuan untuk penulis membuat bahan atau materi pertanyaan dan akan disajikan pada tabel dibawah ini, yaitu Memberi teguran, Memberi Peringatan, Memberi sanksi, Melakukan tindakan pencegahan, dan untuk mengetahui hasil dari masing-masing pembahasan tersebut maka penulis akan menyajikan dalam bentuk data pada tabel dibawah ini yang dilengkapi dengan analisis penulis, sebagai berikut:

**Tabel 5.13 : Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Tindakan Pengoreksian Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

No	Intem Penilaian	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1	Memberi teguran	7 (70%)	3 (30%)	0 (0%)	10 (100%)
2	Memberi peringatan	7 (70%)	3 (30%)	0 (0%)	10 (100%)
3	Memberi sanksi	6 (60%)	4 (40%)	0 (0%)	10 (100%)



1	2	3	4	5	6
4	Melakukan tindakan pencegahan	9 (90%)	1 (10%)	0 (0%)	10 (100%)
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>29</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
	<b>Persentase</b>	<b>72,5%</b>	<b>27,5%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 5.13 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan dari Pegawai mengenai Tindakan Pengoreksian yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau adalah dari 10 orang yang dijadikan sebagai responden rata-rata 7 orang dengan persentase 72,5% yang menyatakan Baik dan rata-rata sebanyak 3 orang dengan persentase 27,5% yang menyatakan Cukup Baik, adapun responden yang menanggapi Kurang baik tidak ada.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil jawaban/tanggapan responden Pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau sesuai dengan teknik pengukuran variabel terhadap indikator Tindakan Pengoreksian yang sudah ditentukan berada pada kategori “**Baik**” sebanyak 72,5% Selanjutnya tanggapan dari Masyarakat Kota Pekanbaru mengenai Tindakan Pengoreksian yang dilakukan oleh pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.14 : Tanggapan Informan Masyarakat Kota Pekanbaru Tentang Indikator Tindakan Pengoreksian Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

No	Intem Penilaian	Tanggapan Informan			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Memberi teguran	6 (30%)	12 (60%)	2 (10%)	20 (100%)
2	Memberi peringatan	6 (30%)	12 (60%)	2 (10%)	20 (100%)
3	Memberi sanksi	6 (30%)	12 (60%)	2 (10%)	20 (100%)
4	Melakukan tindakan pencegahan	4 (20%)	14 (70%)	2 (10%)	20 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>50</b>	<b>8</b>	<b>80</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>6</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
<b>Persentase</b>		<b>27,5%</b>	<b>62,5%</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 5.14 diatas dapat diketahui tanggapan dari Masyarakat Kota Pekanbaru mengenai Tindakan Pengoreksian yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah dari 20 orang yang dijadikan sebagai informan rata-rata sebanyak 6 orang dengan persentase 27,5% yang menyatakan Baik, dan rata-rata sebanyak 13 orang dengan persentase 62,5% yang menyatakan Cukup Baik, adapun yang menyatakan Kurang Baik rata-rata 2 orang dengan persentase 10%.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil jawaban/tanggapan informan Masyarakat Kota Pekanbaru sesuai dengan teknik pengukuran variabel terhadap indikator Tindakan Pengoreksian yang sudah ditentukan berada pada kategori “Cukup Baik” sebanyak 62,5%

Dari sisi yang lain, untuk melengkapi hasil penelitian sebagaimana telah disajikan dalam bentuk tabel serta data dan analisis diatas, maka penulis akan menyajikan pula hasil wawancara penulis sebagai pelengkap dan juga perbandingan yang dapat digunakan untuk menyempurnakan jawaban dari hasil penelitian yang penulis lakukan ini. Karena itu pada wawancara yang penulis lakukan dapat diketahui beberapa informasi sebagaimana kutipan berikut:

*“Mengena teguran yang kami lakukan memberi saran perbaikan atau tindakan korektif kepada penyelenggara Negara dimaksud untuk membenahi pelayanannya, untuk memberi peringatan sama juga dengan yang tadi, namun selain itu Ombudsman juga menjalin kordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik, menyangkut sanksi Ombudsman tidak memberikan sanksi, melainkan saran perbaikan dan rekomendasi, adapun mengenai tindakan pencegahan ini dilakukan dengan sosialisai secara terus menerus menjalin kordinasi dengan instansi pemerintah baik daerah maupun kementerian/lembaga, intinya tindakan pencegahan dilakukan melalui saran perbaikan yang disampaikan melalui LHA (laporan Hasil Analisa) dalam hal penyelesaian laporan masyarakat” (Wawancara dengan Bapak Ahmad Fitri, S.E selaku Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, Selasa, 4 Mei 2021)*

Selanjutnya penulis mewawancarai dengan pertanyaan yang sama untuk melengkapi tanggapan wawancara diatas, hal senada juga yang diungkapkan oleh Kepala Asisten Bidang Pencegahan yang menyatakan bahwa:

*“Hmm kalau kami di kajian ada namanya LHA (Lapor Hasil Analisa) analisa kajian, nanti ada melewati fase diteksi itu kami harus uraikan fenomena tadi, bahkan kami cek apakah di media ada atau tidak, di stakeholder dari penelitian yang dibuat, dan setelah itu kami menganalisa, nanti kami uji dengan pihak-pihak terkait dan peraturan perundang-undangan, atau tenaga ahli apakah betul tidak pelayanan mereka, dan untuk hasilnya itulah nanti namanya teguran atau saran perbaikan, dan kami ada tahapan selanjutnya yaitu PPS (Pelaksanaan Perlakuan Saran) jadi dari kita control dari saran itu kita memonitoring apakah lewat surat, kunjungan, atau telefon untuk menanyakan apakah sudah dilakukan, dan begitu sudah dilakukan kita baru melakukan meeting dengan pusat, apa saja yang mereka*



*lakukan, mana buktinya, baru kita tunjukkan bukti-buktinya, teguran kami seperti itu, pokoknya saran itu kita kejar terus, contohnya DISDUKCAPIL gak mau mereka laksanakan saran tadi kita naikkan ke SEKDA, gak mau juga kita naikkan ke Walikota, DPRD dan seterusnya, jika gak mau juga kita sampaikan ke media. Namun teguran secara lisan kami tidak menggunakan itu karena kalau kami yang namanya Ombudsman Maladministrasi sudah dipelajari jadi harus tertulis semuanya, gak bisa abu-abu gitu. Nah untuk sanksi bisa dilihat di UU Tentang Pelayanan Publik itu banyak sanksi, tapi kami tidak memberikan sanksi langsung tapi kami meminta pihak atasan mereka untuk memberikan sanksi. Adapun menyangkut pencegahan ada namanya RE (Repeat existment) disatu sisi saja, untuk pelanggaran memang yang kami lakukan hanya sistem sample terus kami kordinasi kemereka, tapi kalau untuk yang ini memang senjata itu uang, tenaga/SDM itu kurang, kalau anggaran masih bisa diakal-akali tapi kalau SDM susah” (Wawancara dengan Bapak Bambang Pratama, SH selaku Kepala Asisten Bidang Pencegahan, Selasa, 4 Mei 2021)*

Adapun selanjutnya untuk melengkapi beberapa hasil wawancara diatas penulis menyajikan hasil wawancara penulis kepada salah satu masyarakat Kota Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

*“Mengenai teguran setau saya Ombudsman melakukan tindakan korektif/perbaikan, penyelenggara pelayanan berusaha mengikuti saran dari ombudsman, dan menyangkut peringatan kurang baik karena sepertinya teguran yang diberikan Ombudsman tidak memberikan efek jera, sehingga masih ada beberapa penyelenggara pelayanan publik yang masih melakukan kesalahan yang sama, untuk sanksi karena kedudukan Ombudsman hanya menyadarkan penyelenggara pelayanan publik tanpa memberikan tindakan nyata tidak membuat Ombudsman ditakuti ketika penyelenggara pelayanan publik melakukan maladministrasi, adapun menyangkut pencegahan ini juga belum begitu baik dikarenakan belum semua penyelenggara pelayanan publik patuh terhadap peraturan/standar pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara dengan Putra Hermansyah selaku masyarakat Kota Pekanbaru, Jumat, 30 April 2021)*

Berdasarkan beberapa hasil wawancara responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau sebagai lembaga yang mengawasi pelayanan publik didalam bidang keasistenan pencegahan berfungsi dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik diwilayah cangkupan kerjanya, adapun tugas dibidang ini adalah melakukan suatu



koordinasi atau membangun jaringan kerja dengan pengawas internal di instansi dari penyelenggara pelayanan publik tersebut dalam rangka melakukan suatu pencegahan maladministrasi, melakukan kajian terhadap fenomena, menganalisis, melakukan sosialisasi, melakukan investigasi, memonitoring atau mengontrol, lalu menyampaikan saran perbaikan kebijakan, untuk menyempurnakan instansi atau memperbaiki penyelenggara pelayanan publik agar melakukan pelayanan sesuai dengan standar/prosedur pelayanan publik. Adapun teguran secara lisan mereka menganggap bahwa mereka semua sudah mengetahui dan mempelajari apa itu maladministrasi jadi semua bentuk teguran harus berdasarkan bukti dan fakta yang jelas, untuk sanksi mereka lakukan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, namun mereka tidak memberi sanksi langsung tetapi meminta pihak atasan dari penyelenggara pelayanan publik tersebut untuk memberikan sanksi kepada bawahannya yang melanggar aturan. Pada intinya pencegahan yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau hanya berdasarkan saran perbaikan yang disampaikan melalui LHA (laporan Hasil Analisa) oleh karena itu dari pernyataan masyarakat diatas bawahannya inilah salah satu penyebab mengapa penyelenggara pelayanan publik yang melakukan maladministrasi masih banyak, karena teguran/sanksi/pencegahan yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau belum menimbulkan kejeraan bagi penyelenggara yang melakukan maladministrasi.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di lapangan, dari usaha yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau untuk mencegah

maladministrasi dari penyelenggara pelayanan publik ini belum begitu menimbulkan efek jera bagi penyelenggara pelayanan publik yang melanggar aturan, berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner tanggapan masyarakat yang penulis dapatkan mereka menanggapi bahwa apa yang dilakukan oleh Ombudsman ini tidak menakutkan untuk tersangka, sebab jika hanya mengembalikan keputusan kepada pihak atasan dari instansi penyelenggara pelayanan publik itu tidak membuat mereka takut melakukan maladministrasi, kenyataannya masih banyak penyelenggara pelayanan publik yang melakukan maladministrasi namun pihak atasannya tidak terlalu peduli mengenai hal tersebut.

Tingkat laporan disetiap tahunnya terus bertambah diperlukan pekerjaan yang maksimal didalam menyelesaikan dan dengan didukung oleh anggaran yang cukup dan sesuai, sehingga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dapat menjalankan tugas dengan baik, namun nyatanya anggaran yang didapatkan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau sebagai lembaga pengawas pelayanan publik mengalami kekurangan, oleh karena itu inilah yang menjadi salah satu penyebab mengapa kasus maladministrasi diluar daerah Kota Pekanbaru menjadi berlarut-larut, dapat kita simpulkan bahwa mengapa pelayanan di daerah-daerah selain Kota Pekanbaru terlihat tidak begitu baik karena lembaga pengawasan salah satunya seperti Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau ini tidak dapat menjalankan tugasnya secara maksimal, dan kakurangan sumber daya manusia yang dialami oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau ini menjadi penyebab banyaknya

jumlah laporan yang menumpuk di setiap tahunnya dan ada yang belum terselesaikan hingga sampai saat ini.

Menurut pendapat Sukanto Reksohardiprodjo (2015) menyatakan bahwa pengawasan pada dasarnya merupakan usaha untuk memberikan petunjuk pada para pelaksana agar mereka selalu bertindak sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dan ditetapkan sebelumnya. Adapun tujuan pengawasan menurut (2008:72) adalah untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang menghambat kegiatan, dan pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan agar tujuan dapat tercapai, memastikan apakah apa yang telah direncanakan dan diorganisasikan dapat berjalan dengan baik.

Selanjutnya agar lebih tertata rapi disetiap indikator yang telah ditetapkan pada tabel beserta penjelasan per item penilaian yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka dari itu untuk mengetahui lebih jelas mengenai hasil dari pelaksanaan pengawasan pelayanan publik di Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel dibawah.

Adapun tabel berikut ini berisikan empat indikator lengkap dengan persentasenya, berikut ini rekapitulasi dari keseluruhan indikator dari responden Pegawai dan informan masyarakat Kota Pekanbaru terhadap pelaksanaan pengawasan pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

**Tabel 5. 15 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Indikator Penelitian mengenai Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

No	Item Penilaian	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Menetapkan Standar	8 (80%)	2 (20%)	0 (0%)	10 (100%)
2	Pelaporan	10 (100%)	1 (10%)	0 (0%)	10 (100%)
3	Evaluasi Kinerja Sesuai Dengan Standar	7 (70%)	3 (30%)	0 (0%)	10 (100%)
4	Tindakan Pengoreksian	7 (70%)	3 (30%)	0 (0%)	10 (100%)
<b>Jumlah</b>		32	9	0	40
<b>Rata- Rata</b>		8	2	0	10
<b>Persentase</b>		80%	22,5%	0%	(100%)

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel 5.15 hasil rekapitulasi keseluruhan indikator diatas dapat diketahui bahwa secara seluruh indikator tanggapan responden pegawai mendapatkan skor terbanyak pada tanggapan dengan kategori Baik sebanyak 8 orang responden dengan persentase sebesar 80% kemudian disusul oleh tanggapan responden dengan kategori Cukup Baik dengan 2 orang responden dengan persentase sebesar 22,5%, serta pada tanggapan responden Kurang Baik tidak ada.

Kesimpulan dari hasil rekapitulasi tanggapan responden dari keempat indikator penelitian diatas berdasarkan pengukuran indikator variabel yang digunakan dalam penelitian Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, maka hasilnya berada pada kategori “Baik” dengan persentase 80%.



**Tabel 5. 16 : Rekapitulasi Tanggapan Informan Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Indikator Penelitian mengenai Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

No	Item Penilaian	Tanggapan Informan			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Mnetapkan Standar	9 (45%)	10 (50%)	1 (5%)	20 (100%)
2	Pelaporan	9 (45%)	11 (55%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Evaluasi Kinerja Sesuai Dengan Standar	7 (35%)	11 (55%)	2 (10%)	20 (100%)
4	Tindakan Pengoreksian	6 (30%)	13 (65%)	2 (10%)	20 (100%)
<b>Jumlah</b>		31	45	5	80
<b>Rata- Rata</b>		8	11	1	20
<b>Persentase</b>		38,75%	56,25%	6,25%	(100%)

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel 5.16 hasil rekapitulasi keseluruhan indikator diatas dapat diketahui bahwa secara seluruh indikator tanggapan informan masyarakat Kota Pekanbaru mendapatkan skor terbanyak pada tanggapan dengan kategori Baik sebanyak 8 orang informan dengan persentase sebesar 38,75% kemudian disusul oleh tanggapan informan dengan kategori Cukup Baik dengan 11 orang informan dengan persentase sebesar 56,25%, serta pada tanggapan responden Kurang Baik 1 orang dengan persentase 6,25%.

Kesimpulan dari hasil rekapitulasi tanggapan Informan dari keempat indikator penelitian diatas berdasarkan pengukuran indikator variabel yang digunakan dalam penelitian Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, maka hasilnya berada pada kategori “Cukup Baik” dengan persentase 56,25%.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau diketahui bahwa kesimpulan pada keseluruhan sebaran kuesioner kepada responden pegawai Ombudsman dikategorikan “**Baik**” dengan persentase 80%, sedangkan untuk hasil kuesioner informan masyarakat Kota Pekanbaru dikategorikan “**Cukup Baik**” dengan persentase 56,25%. Adapun standar pelayanan yang dimiliki oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau baik dari segi kegiatan dan prosedur lainnya yang berhubungan dengan pengawasan pelayanan publik di Provinsi Riau berpedoman pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang bagaimana cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan, serta tugas dan fungsi Ombudsman berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yaitu melakukan penyelesaian laporan yang berkaitan dengan maladministrasi.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan khususnya pada indikator Menetapkan Standar penulis melihat pelaksanaan kegiatan yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau kurang optimal, seperti didalam penyelesaian laporan melebihi batas waktu yang telah ditentukan, kurangnya sosialisasi/koordinasi kepada masyarakat ataupun instansi pemerintahan daerah, kurangnya sumber daya manusia dan anggaran yang terbatas yang dimiliki oleh

Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dan mencegah terjadinya maladministrasi khususnya diwilayah Provinsi Riau.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, adapun saran yang penulis sampaikan dari penelitian mengenai Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, sebagai berikut:

1. Untuk pelaksanaan pengawasan pelayanan publik dan pada penanganan laporan dari masyarakat lebih ditingkatkan lagi baik dalam hal menyelesaikan laporan ataupun dalam melakukan pencegahan terjadinya maladministrasi di Provinsi Riau.
2. Diharapkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dapat lebih meningkatkan sosialisasi tentang keberadaannya, bagaimana tugas dan fungsinya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik kepada masyarakat umum yang langsung merasakan atau sebagai penikmat pelayanan publik, sehingga masyarakat lebih mengenal apa itu Ombudsman Republik Indonesia dan bisa mengetahui hak dan kewajiban mereka dalam berpartisipasi mengawasi penyelenggara pelayanan publik, terutama masyarakat yang berada pada luar daerah.
3. Untuk penanganan dari laporan masyarakat lebih ditingkatkan lagi terhadap saran perbaikan yang akan diberikat kepada penyelenggara yang terlapor sehingga mereka bisa menjalankan tugas mereka dengan baik

sebagai penyelenggara pelayanan publik yang baik, jujur, amanah dan terbebas dari perilaku maladministrasi.

4. Untuk Ombudsman Republik Indonesia di pusat agar dapat menambahkan jumlah anggota keasistenan di Ombudsman Perwakilan termasuk Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yang memiliki cakupan wilayah kerja yang luas, supaya didalam melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagai pengawas pelayanan publik atau mengawasi penyelenggara pelayanan publik bisa berjalan lebih baik dan lebih maksimal.
5. Selanjutnya diharapkan Ombudsman Republik Indonesia di pusat dapat menambahkan anggaran disetiap Ombudsman Perwakilan terkhususnya di Perwakilan Provinsi Riau supaya Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau bisa menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik dengan baik dan efektif.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### **Buku:**

- Badrudin. 2015. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Buku Pedoman Penulisan Edisi Revisi. 2013. Pekanbaru: UIR Press
- Effendi, Usman. 2015. *Asas Manajemen Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Feriyanto, Andri dan Triana Endang Shyta. 2015. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Mediaterra
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik & Transparansi penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta
- Indra dan Sufian. 2013. *Organisasi dan Manajemen*. Pekanbaru: Trussmedia Grafika
- Karyoto. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen, Edisi Kedua*. Jakarta: In Media
- Listyaningsih. 2014. *Administrasi Pembangunan; Pendekatan Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Maksudi, Beddy Irawan. 2017. *Dasar-dasar Administrasi Publik*. Depok: Rajawali Pers
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, Mimin Sundari. 2016. *Perilaku Organisasi*. Pekanbaru: UR Press
- Nurtjahyo, Hendra. 2013. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia

- Siagian, Sondang P. 2010. *Teori Pengembangan Organisasi/MPA Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2019. *Filsafat Administrasi* Edisi Revisi. Jakarta: PTBumi
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jatinangor: Erlangga
- Subkhi, Ahmad dan Jauhar Mohammad. 2013. *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Prestasi Pustaka Karya
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&V*. Bndung: Alfabeta
- Suprihanto, John. 2009. *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Terry, G. R. 2009. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Zulkifli. 2005. *Pengantar Studi Ilmu Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press
- Zulkifli. 2009. *Fungsi-fungsi Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press
- Zulkifli dan Yogia. 2014. *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Pekanbaru.: Marpoyan Tujuh Publishing

**Jurnal Penelitian:**

Hamim, H. Sufian dan Indrastuti, Sri. 2019. *The Open System of Strategic Planning for the Development of Rural Autonomy in Riau Indonesia.*

*International Journal of innovation*, Vol. 10, No. 4, 27-40

Hamim, H. Sufian dan Indrastuti, Sri. 2019. *A Feasibility Study of the Expansion of the Districts of Pelalawan Regency South Riau Indonesia.*

*International Journal of innovation*, Vol. 10, No. 4, 41-57

Anggraini, Tutut Mauludtias. 2019. Pelaksanaan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. *JOM FISIP*. Vol. 6

**Dokumen:**

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Periode 2016-2021