

**IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE GOVERNMENT TERHADAP
LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI RIAU
DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI
DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H)*



**OLEH :
NANDA ILHAMI
NPM : 151010048**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Ilhami
NPM : 151010048
Tempat/Tanggal lahir : Pekanbaru / 28 Agustus 1997
Program Studi : Ilmu Hukum
Alamat : Jalan Bakti VIII No.12 Marpoyan Damai Pekanbaru
Judul Skripsi : Implementasi Good Governance Government Terhadap Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Kota Pekanbaru

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri , orisinil dan tidak dibuatkan oleh orang lain, serta sepengetahuan saya skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Untuk itu bila dikemudian hari Skripsi ini terbukti hasil karya orang lain, atau hasil mencontek karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 30 Oktober 2020
Yang Menyatakan



NANDA ILHAMI

Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Nanda Ilhami

151010048

Dengan Judul :

Implementasi Good Governance Government Terhadap Lembaga Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Kota Pekanbaru

Telah Lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 02 Desember 2020

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Hukum Islam Riau


Dr. Rosyidi Hamzah, S.H.,M.H



FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



FS 671471

No. Reg : 556/IV/UPM FH UIR 2020

Paper ID : 1459711778 / 30%



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah dilaksanakan Bimbingan Skripsi terhadap :

Nama : Nanda Ilhami
NPM : 151010048
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Implementasi Good Governance Government Terhadap Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Kota Pekanbaru
Pembimbing : Dr. Ardiansyah, S.H, M.H.

Tanggal	Berita Bimbingan	Paraf Pembimbing
19-10-2020	Perbaiki judul Latar Belakang	
22-10-2020	Sesuaikan masalah pokok dengan judul	
26-10-2020	Tambahkan jumlah responden	
02-11-2020	Perbaiki Bab II Perbaiki penulisan bodynote	
05-11-2020	Perbaiki Bab III dan Bab IV	
09-11-2020	Perbaiki sistematika penulisan	
12-11-2020	Perbaiki penulisan bodynote	
25-11-2020	Perbaiki kesimpulan Perbaiki saran	

Pekanbaru, 7 Desember 2020
Mengetahui,

Dr. Rosyidi Hamzah, S.H, M.H.
Wakil Dekan I Bidang Akademik



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018


TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE GOVERNMENT TERHADAP LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI DI KOTA PEKANBARU

NANDA ILHAMI
NPM : 151010048

Telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing :

Pembimbing


Dr. Ardiansyah, S.H., M.H.

Mengetahui:
Dekan



Dr. Admiral, S.H., M.H.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 215/Kpts/FH/2020
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang**
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
 - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat**
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 - 7 SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan**
- 1 Menunjuk
Nama : Dr. ARDIANSYAH, S.H., M.H.
NIP/NPK : 14 10 02 478
Pangkat/Jabatan : Penata/ III/c
Jabatan Fungsional : Lektor.
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa

Nama : NANDA ILHAMI
NPM : 15 101 0048
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Administrasi Negara
Judul skripsi : IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE GOVERNMENT TERHADAP LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU DALAM PENYELESAIAN MAL ADMINISTRASI DI KOTA PEKANBARU.
 - 2 Tugas-tugas pembimbing adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 16 Oktober 2020
Dekan



Dr. Admiral, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

NOMOR : 254 /KPTS/FH-UIR/2020
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.

- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
a. Nomor : 232/U/2000 c. Nomor : 176/U/2001
b. Nomor : 234/U/2000 d. Nomor : 045/U/2002
5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998 b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989 c. Nomor :
117/UIR/KPTS/2012

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :
- | | | |
|---------------|---|---|
| N a m a | : | Nanda Ilhami |
| N.P.M. | : | 151010048 |
| Program Studi | : | Ilmu Hukum |
| Judul Skripsi | : | Implementasi Good Governance Government Terhadap Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Kota Pekanbaru |
- Dengan susunan tim pengujiterdiridari
- | | | |
|----------------------------------|---|--|
| Dr. Ardiansyah, S.H., M.H | : | Ketua merangkap penguji materi skripsi |
| Dr. H. Syafriadi, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji sistematika |
| Asri Muhammad Saleh, S.H., M.Hum | : | Anggota merangkap penguji methodologi |
| Moza Della Fudika, S.H., M.H | : | Notulis |
2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- Kutipan** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.



Tembus dan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Pertiinggal



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
 Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
 Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA UJIAN KOMPRESIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, Nomor : 254/KPTS/FH-UIR/2020 Tanggal 16 Desember 2020, pada hari ini *Senin, 21 Desember 2020* telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Nanda Ilhami
 N P M : 151010048
 Program Study : Ilmu Hukum
 Judul Skripsi : Implementasi Good Governance Government Terhadap Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Kota Pekanbaru
 Tanggal Ujian : 21 Desember 2020
 Waktu Ujian : 08.45 - 09.30 WIB
 Tempat Ujian : Ruang Sidang Fak. Hukum UIR
 IPK : 3.42
 Predikat Kelulusan :

Dosen Penguji

Tanda Tangan

1. Dr. Ardiansyah, S.H., M.H
2. Asri Muhammad Saleh, S.H., M.Hum
3. Dr. Admiral, S.H., M.H

1. 
 2. 
 3. 
 4. 

Notulen

4. Erlina, S.H., M.H

Pekanbaru, 21 Desember 2020
 Dekan Fakultas Hukum UIR



Perpustakaan Universitas Islam Riau
 Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ABSTRAK

Kota pekanbaru merupakan kota yang beraktivitas perekonomian melonjak tinggi, namun ternyata banyak mengalami permasalahan hukum yang rumit, lama, dan tidak efektif efisien khususnya dalam pelayanan publik, yang mana tepatnya di Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau ternyata telah terima 106 aduan Maladministrasi hingga Agustus Tahun 2018. Hal itu salah satunya disebabkan karena tidak menerapkan prinsip Prinsip *Good Governance Government* dengan baik. Sehingga memunculkan suatu masalah.

Masalah pokok yang peneliti angkat yaitu terkait dengan Bagaimana implementasi *good governance government* terhadap Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Kota Pekanbaru dan Apa saja faktor-faktor Penghambat dalam implementasi *good governance government* terhadap lembaga ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam penyelesaian maladministrasi di Kota pekanbaru.

Sedangkan Metode Penelitiannya yaitu menggunakan jenis penelitian hukum observasi, yang mana dikenal dengan (*observational research*), yang memberikan suatu penelitian menggambarkan atau mendeskripsikan suatu peristiwa dengan studi kelokasi penelitian dalam hal ini kelapangan, lokasi yang dipilih sebagai tempat untuk melakukan penelitian dalam rangka menjawab permasalahan penelitian ini yaitu di Lembaga Ombudsman Perwakilan Riau. untuk alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah wawancara yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung kepada yang menjadi responden.

Untuk hasil penelitiannya adalah bahwa terkait dengan Implementasi *good governance government* terhadap Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Kota Pekanbaru ditemukan Tidak mengimplementasikan dengan baik, sebab masih tingginya perkara pengaduan yang belum diselesaikan oleh Lembaga ombudsman Perwakilan Provinsi Riau. Sedangkan Faktor-faktor Penghambat dalam implementasi *good governance government* terhadap lembaga ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam penyelesaian maladministrasi di Kota pekanbaru yaitu Jumlah asisten yang masih tergolong sedikit, keberadaan lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau sekaligus dengan fungsi dan wewenangnya yang belum banyak diketahui oleh masyarakat menjadi tantangan tersendiri, minimnya Anggaran yang dimiliki oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

ABSTRACT

Pekanbaru is a city with soaring economic activity, but it turns out that it has experienced many complex, long, and ineffective legal problems, especially in public services, which precisely at the Ombudsman Institute of the Republic of Indonesia Representative of Riau Province, it turns out that it has received 106 complaints of maladministration until August Thahun 2018. This is partly due to the failure to apply the principles of Good Governance Government properly. So that raises a problem.

The main problem that the researchers raised is related to how the implementation of good governance of the Ombudsman Institute of the Republic of Indonesia Representatives of Riau Province in Resolving Maladministration in Pekanbaru City and What are the inhibiting factors in implementing good governance of the Republic of Indonesia ombudsman institution Representative of Riau Province in solving maladministration in the city of pekanbaru.

While the research method is to use a type of observational legal research, which is known as (observational research), which provides a study describing or describing an event with a research location study, in this case, the location chosen as a place to conduct research in order to answer research problems. this is the Riau Representative Ombudsman Institute. For data collection tools in this study is an interview, namely data collection which is done by the researcher holding a question and answer directly to the respondent.

The results of his research are that related to the implementation of good governance government to the Ombudsman Institute of the Republic of Indonesia Riau Province Representative in Resolving Maladministration in Pekanbaru City, it was found that it did not implement it properly, because there were still high complaints cases that had not been resolved by the Representative ombudsman Institute of Riau Province. Meanwhile, Inhibiting Factors in the implementation of good governance of the Republic of Indonesia ombudsman agency Representative of Riau Province in resolving maladministration in Pekanbaru City, namely the number of assistants who are still relatively small, the existence of the Ombudsman Institute of the Republic of Indonesia Representative of Riau as well as its functions and authorities that are not widely known by the public. a challenge in itself, the lack of budget that is owned by the Ombudsman Representative of Riau Province.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala karena berkat limpahan rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE GOVERNMENT TERHADAP LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI DI KOTA PEKANBARU”** yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum, pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan alam yakni Rosulullah Muhammad Shollallahu 'alaihi wassalam, semoga dengan ucapan sholawat yang selalu kita sampaikan kepada beliau kita bisa mendapat syafaatnya di Yaumul Mahsyar kelak, Aamiin.

Dalam penulisan skripsi ini penulis sangat menyadari bahwa masih ada kekurangan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari semua pihak. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan moril maupun materil, terutama dari kedua orang tua dan saudara-saudara penulis, dengan penuh kesabaran dan kasih sayang senantiasa memberikan dorongan, semangat dan do'a serta kepercayaan untuk penulis agar memperoleh keberhasilan dalam meraih sesuatu yang di impikan. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L., selaku Rektor Universitas Islam Riau;
2. Bapak Dr.Admiral, S.H.,M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
3. Dr. Ardiansyah, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini, terima kasih atas waktunya yang sangat berharga dalam

membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktunya;

4. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah banyak memberikan bekal ilmu bagi penulis selama mengikuti studi dan penulisan skripsi ini;
5. Teristimewa Ayah dan bunda tercinta, yang selalu memberikan cinta yang luar biasa, kasih tanpa batas, arahan, motivasi dan dukungan baik moril maupun materil serta mampu bersabar dalam penantian.
6. Kakak, abang, dan adek penulis, yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan kepada penulis;
7. Teman-teman seangkatan dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, baik langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan, motivasi dan sebagainya baik selama perkuliahan maupun selama penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, namun penulis telah berupaya seoptimal mungkin memberikan yang terbaik untuk skripsi ini, jika menemukan kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi dunia kependidikan dan yang membutuhkannya.

Pekanbaru, 02 September 2020

Penulis



NANDA ILHAMI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
SK PENETAPAN PEMBIMBING	v
SK PENETAPAN DOSEN PENGUJI UJIAN SKRIPSI	vi
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	01
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	15
D. Tinjauan Pustaka	16
E. Konsep Operasional	36
F. Metode Penelitian	37
BAB II TINJAUAN UMUM	
A. Tinjauan Umum Terhadap Implementasi Hukum	41
B. Tinjauan Tentang Maladministrasi	53
C. Tinjauan Terhadap Good Governance Government	58
D. Tinjauan Lembaga Ombudsman RI	63
E. Tinjauan Lembaga Ombudsman Kota Pekanbaru	68
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Implementasi <i>good governance government</i> Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Kota Pekanbaru	72
B. Faktor-faktor Penghambat dalam implementasi <i>good gover nance government</i> terhadap lembaga ombudsman Republik	

Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam penyelesaian
maladministrasi di Kota pekanbaru86

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....99
B. Saran 101

DAFTAR PUSTAKA 102

LAMPIRAN 105



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Kota Pekanbaru merupakan suatu kota yang terletak di Provinsi Riau. Kota yang begitu besar dan menjadi pusat perekonomian untuk wilayah di sekitarnya seperti Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Siak, serta kabupaten-kabupaten lainnya yang berada dibawah naungan Provinsi Riau. Kota Pekanbaru merupakan ibukota pada Provinsi Riau. Salah satu kota yang terbesar di bagian timur pulau sumatera sebagai sentra ekonomi terbesar dikala itu. Selain sebagai sentra ekonomi, Kota Pekanbaru juga merupakan suatu kota dimana pertumbuhan selalu meningkat baik dari sisi urbanisasi maupun migrasi.

Kota Pekanbaru ini berawal dari sebuah pekan atau pasar yang mana para pedagangnya berasal dari minangkabau ditepi sungai siak. Pekan yang merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli hingga saat ini benar memberikan dampak terhadap Kota pekanbaru ini. Sejarah kota Pekanbaru yang berciri kan sebagai pekan atau pasar, ditetapkanlah namanya Kota Pekanbaru yang hari jadinya yaitu tanggal 23 Juni 1784. Hingga saat ini, Kota Pekanbaru tumbuh dan berkembang pesat baik dari segi industrinya, kemudian dari penduduknya dan lain sebagainya, termasuk dalam hal tata pemerintahannya dalam hal ini terkait dengan pelaksanaan otonomi daerahnya.(Wikipedia,<https://www.brosispku.com/pekanbaru-travellers-info/1/1-tentang-pekanbaru>, akses 20 Januari 2020)

Kota Pekanbaru merupakan ibu kota dari Provinsi Riau, yang merupakan bagian dari Negara Indonesia, maka melekatkanlah hukum sebagai landasan dalam menjalani kehidupan baik bernegara, maupun bermasyarakat, oleh masyarakat Kota pekanbaru khususnya. Dengan begitu Kota Pekanbaru berlakulah hukum sebagai landasan didalam setiap mengambil kebijakan dalam menjalankan pemerintahan daerahnya. (Wikipedia, [https://www.brosispku.com/pekanbaru-travellers-info/1/1-tentang pekanbaru](https://www.brosispku.com/pekanbaru-travellers-info/1/1-tentang-pekanbaru), akses 20 Januari 2020)

Perihal tentang Kota Pekanbaru yang merupakan bagian dari Indonesia, maka berlakulah Pasal 1 ayat 3 Konstitusi Negara kita UUD 1945, yang bunyinya adalah Indonesia adalah Negara Hukum. Negara Hukum itu sendiri adalah Negara yang menjadikan atau mengedepankan Hukum sebagai panglima, atau hal yang paling dijunjung tinggi di setiap permasalahan atau menjalankan pemerintahan negara, baik dari provinsi sampai dengan RT dan RW. Segala sesuatu kegiatan bernegara pastinya ada dasar hukum. Terlebih maraknya maladministrasi yang harus diberikan sanksi hukum bagi pelanggarannya.

Di Kota pekanbaru yang merupakan aktivitas perekonomian yang melonjak tinggi, ternyata banyak mengalami permasalahan hukum yang rumit, lama, dan tidak efektif efisien khususnya dalam pelayanan publik, yang mana tepatnya di Ombudsman Riau ternyata telah terima 106 aduan Maladministrasi hingga Agustus 2018. (Ombudsman Kota pekanbaru), tentunya perihal ini menjadi tanda tanya besar, bagaimana dalam

mengakomodir atau penyelesaian maladministrasi terhadap pengaduan-pengaduan masyarakat tersebut. Administrasi yang diharapkan penduduk agar cepat, biaya ringan dan tranparan, menjadi terhambat untuk dapat dinikmati dan diakses oleh masyarakat.

Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, seharusnya melakukan upaya dan langkah strategi dalam menurunkan angka tersebut, agar nilai-nilai yang baik dan pernah ada, bisa terjaga dan dapat dinikmati oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayan publik yang baik. Namun demikian, bagaimana lembaga atau intitusi yang diawasi dapat berjalan dengan tata kelola yang baik, apabila lembaga pengawas itu sendiri, tidak disiplin, tidak mencerminkan efektif dan efisien, dan lain sebagainya.

Oleh sebab itu, Lembaga ombudsman perwakilan Provinsi Riau haruslah melakukan inovasi ataupun perbaikan, agar mampu menyelesaikan serta menurunkan jumlah aduan terkait dengan maladministrasi yang terjadi kota pekanbaru. Salah satunya adalah harus tetap berpegang teguh kepada yang namanya asas, dalam hal ini adalah prinsip untuk selalu menerapkan atau mengimplementasikan nilai-nilai yang terkandung didalam Prinsip *Good Governance Government*).

Pengaduan masyarakat dalam hal ini adalah penyakit maladminitrasi yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan public haruslah dapat mengalami penurunan, sudah tepat sekali lembaga ombudsman harus menerapkan prinsip *good governance government*, yang mana Pemerintah sebagai pelaksana pemerintahan negara sehari-hari yang

merupakan suatu organisasi kenegaraan dibentuk atas dasar kepercayaan (*trust*) publik dan keniscayaan (*avaliabilty*) negara. Pada era negara modern seperti sekarang ini, pemerintah dalam menjalankan berbagai aktivitasnya wajib melaksanakan prinsip-prinsip *Good Governance Government* (Kepemerintahan Yang Baik). (Budhi Masturi, Ombudsman Dalam Transisi Demokrasi di Indonesia, <http://perpustakaan.bphn.go.id>, diakses tanggal 02 November 2019).

Dalam hal ini, *Good Governance Government* diartikan secara luas sebagai suatu “Tata penyelenggaraan pemerintahan yang baik di suatu negara. Dalam arti sempit, penyelenggaraan pemerintahan yang baik terutama berkaitan dengan pelaksanaan fungsi administrasi negara. Dalam kaitannya dengan ini, di Negeri Belanda yang juga diikuti oleh pakar Hukum Administrasi Negara Indonesia sejak beberapa tahun yang lalu, dikenal dengan sebutan suatu asas-asas Umum Penyelenggaraan Administrasi yang baik (*Algemeene Beginselen van Behoorlijk Bestuur*)”. (Asmara, Galang, 2005:30)

Asas-asas yang baik, yang dimaksud adalah perihal asas atau pedoman yang bermuatan yang wajib hukumnya dianut dan dilaksanakan oleh pelaksana administrasi negara dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari sehingga menjadi terukur dan mampu menjaga dalam rule yang baik. Namun apabila tidak dilakukannya perihal dianut oleh asas-asas yang baik, salah satunya adalah *Good Governance Government*, maka yang akan terjadi adalah berbagai ketimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan

pelayanan publik tersebut. Jika ditelaah lebih lanjut, maka turunan dari *Good Governance Government* itu sendiri adalah tujuan yang jelas, kemudian tidak sewenang-wenang, melakukan kehati-hatian dalam mengambil suatu kebijakan, dapat memberi kepastian hukum, terhindar dari perbuatan-perbuatan yang menyimpang, apalagi menggunakan wewenang yang ia miliki digunakan untuk lari dari Tugas dan pokok yang telah ditentukan sehingga *fairnes* tidak terpenuhi.

Dengan demikian, apabila terjadi penyalahgunaan kekuasaan atau cara-cara bertindak dari administrasi negara yang tidak memenuhi syarat penyelenggaraan pemerintahan yang baik, akan langsung dirasakan sebagai perbuatan sewenang-wenang atau merugikan dari administrasi negara kepada pihak-pihak tertentu (individual, organisasi, atau badan hukum) atau masyarakat luas. Karena itu, pelaksanaan asas-asas umum pemerintahan yang baik oleh para pelaksana administrasi negara seharusnya dapat mencegah dan menghindari rakyat dari segala tindakan administrasi negara yang berpotensi merugikan masyarakat.

Merujuk pada pasal 4 huruf (a), (b), (c) Undang-undang No. 37 Tahun 2008, “Ombudsman bertujuan mewujudkan Negara hukum yang demokratis dan adil, mendorong penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan

penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik”.

Jadi lembaga ombudsman tersebut, merupakan suatu lembaga yang sangat membantu agar tercipta dan meningkatnya suatu langkah atau upaya di dalam melakukan pemberantasan, sehingga penindakan bahkan pencegahan terkait dengan praktek-praktek maladministrasi seperti yang ditimbulkan dari diskriminasi, kolusi, bahkan korupsi serta nepotisme sekalipun. Dengan begitu, kehadiran ombudsman haruslah mampu menurunkan perihal maladministrasi dengan mengedepankan atau mengimplementasikan yang namanya *good governance government*. Sehingga pelayanan publik terkait molornya waktu yang telah ditetapkan dapat terhindari sehingga masyarakat tidak mengalami kerugian itu sendiri.

Sepanjang tahun 2016, maladministrasi pada Provinsi Riau sering kali terjadi. Hal maladministrasi yang terjadi berhubungan langsung dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pemerintah sebagai pelayan publik secara langsung. Hal ini dikatakan oleh kepala ri perwakilan riau yang mana diwakilkan oleh ahmad fitri, bahwa :

“saat dialog publik mengenai peran Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik. Ia mengatakan, ORI perwakilan Riau berhasil menyelesaikan 128 dari 203 total laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik di Provinsi Riau sepanjang

tahun 2016. Adapun dari tiga jenis pelayanan publik yaitu pelayanan administratif, barang dan jasa, ORI paling banyak menerima pengaduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi”.(TongkulemSiregar,http://rri.co.id/pekanbaru/post/berita_/351109/daerah/mal_administrasi_pelayanan_publik_masih_marak_di_riau.html, diakses 21 Januari 2020).

Sedangkan untuk selama januari hingga agustus 2018, ombudsman republik indonesia menerima 90 laporan masyarakat dan 17 tembusan terkait dengan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. artinya bahwa 90 laporan bukanlah pengaduan yang sedikit, artinya masih dikategorikan tinggi, dan tentunya perihal laporan tersebut harus dituntaskan agar masalah tersebut tidak terjadi marak kembali. Jika di tahun 2016 maladministrasinya terdiri dari tiga jenis, sedangkan di tahun 2018 didominasi oleh penundaan pelayanan publik yang sangat berlarut. Penundaan yang berlarut terdiri dari 44 kasus yang mana 44 kasus itu mengeluhkan terkait dengan pelayan publik yang waktunya molor tidak sesuai dengan jadwal. Penundaan waktu yang telah dijanjikan oleh instansi tersebut ternyata tidak ditepati oleh instansi tersebut, sehingga pemohon menunggu di dalam ketidakpastian. (Ratna Sari Dewi, <https://www.goriau.com/berita/baca/hingga-agustus-2018-ombudsman-riau-terima-90-aduanmaladministrasi.html>, diakses 21 Januari 2020)

Sejauh ini lembaga ombudsman telah melakukan penyelesaian terhadap 95 kasus aduan masyarakat. 95 kasus tersebut selesai karena

21 diantaranya telah dilakukan klarifikasi lisan, kemudian 29 kasus dilakukan klarifikasi secara tertulis, dan ternyata 18 kasus lagi ditemui bukan wewenang lembaga ombudsman itu sendiri, terlebih lagi ada 8 kasus yang selesai karena permintaan dari pelapor sendiri, lalu 17 kasus yang ternyata tidak ditemukan adanya maka mitrasi di dalamnya, ditambah lagi bahwa ada 2 kasus yang ternyata tidak dapat ditindaklanjuti karena datanya tidak lengkap.

Kemudian daripada itu, masih ada 11 sisa kasus yang sedang dilanjutkan untuk penyelesaiannya, terlebih dalam menyelesaikan hal ini ombudsman tidak memiliki wewenang memberikan sebuah sanksi kepada suatu instansi tersebut, lagi-lagi hanya memberikan suatu rekomendasi supaya terlapor mendapatkan sanksi terhadap perbuatannya melalui atasannya. Dengan demikian maka hubungan antara ombudsman dengan maladministrasi begitu nyambungnya, sehingga sebagai penawar terhadap permasalahan maladministrasi tersebut.

Maladministrasi menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia diartikan sebagai :

“Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan”.

Artinya bahwa, suatu perbuatan yang mana, perbuatan tersebut berhubungan dengan suatu kekuasaan yang dimilikinya dalam menjalankan pelayanan publik, namun pelayanan publik yang diberikan ternyata digunakan atau diselewengkan dalam sedang, sebelum atau sesudah menyelenggarakan pemerintahan Negara dan lain sebagainya, yang menimbulkan kerugian materil maupun non materil dari masyarakat maupun orang Perorangan.

Apabila merujuk kepada suatu pendapat ahli yang bernama Hendra Nurtjahjo dan kawan-kawan dalam buku memahami Maladministrasi menjelaskan bahwa (Antonius Sujata, 2006:20) :

1. Maladministrasi merupakan suatu Perilaku dan perbuatan yang dikategorikan melawan hukum.
2. Termasuk Perihal perbuatan atau prilaku yang melampaui kemenangan.
3. Lalu menggunakan kewenangannya untuk tujuan lain dari wewenang itu.
4. Suatu kelalaian.
5. Suatu pengabaian kewajiban hukum.
6. Merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan.
8. Mengakibatkan suatu kerugian baik immaterial maupun materill.
9. Terhadap orang perorangan ataupun masyarakat secara menyeluruh.

Jadi perihal maladministrasi hampir sama dengan apa yang dicantumkan didalam undang-undang Ombudsman diatas. Sedangkan

perihal terkait dengan bentuk-bentuk dari Maladministrasi, yaitu paling umumnya adalah perihal tentang penundaan yang berlarut-larut, kemudian penyalahgunaan wewenang, lalu terkait dengan pengabaian kewajiban hukum, dan lain sebagainya, termasuk dalam perihal tentang salah dalam pengelolaan. Adapun perihal lembaga atau instansi yang mampu mengatasi maladministrasi yang marak terjadi di negeri ini adalah lembaga ombudsman, yang mana merupakan :

“lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah”. Jadi fokusnya lembaga ini adalah perihal tentang administrasi. Untuk secara spesifiknya, tugas-tugas dari ombudsman yaitu : (Asmara, Galang, 2005 :29)

1. Melakukan penerimaan terkait perihal adanya suatu dugaan Maladministrasi yang diselenggarakan suatu pelayanan public. Hal ini artinya ombudsman berwenang dalam melakukan mengatasi yang namanya maladminstrasi.

2. Melakukan suatu pemeriksaan substansi atas laporan yang diadukan pada ombudsman itu sendiri.
3. Selanjutnya melakukan penindakan lanjutan terhadap laporan pengaduan yang diajukan oleh pihak pengadu yang tentunya merupakan perihal yang masuk kedalam ruang lingkup Ombudsman itu sendiri.
4. Melakukan suatu penelusuran terhadap perihal yang diadukan oleh pihak teradu, yang mana melakukan suatu investigasi mendalam terhadap perkara atau kasus yang terjadi pada klarifikasi maladministrasi itu sendiri.
5. Setelah memahami terjadi dengan investigasi yang dilakukan, maka ombudsman harus melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga lain dari ombudsman itu sendiri.
6. Ombudsman juga harus membangun suatu jaringan kerja yang baik sehingga dapat mengakomodir atau mendapatkan informasi terkait dengan maladministrasi.
7. Ombudsman juga harus berusaha melakukan yang namanya upaya atau langkah preventif, yang mana melakukan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan publik.
8. Terakhir melakukan tugas lain, yang mana tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Selain daripada tugas dan pokok ombudsman itu sendiri, ada perihal wewenangnya dalam menjalankan suatu roda pengawasan maladministrasi yaitu:

1. Melakukan permintaan lisan maupun tertulis baik dari pelapor maupun terlapor terkait pengaduan yang dilaporkannya kepada ombudsman.
2. Kemudian melakukan suatu pemeriksaan keputusan baik surat-menyurat maupun dokumen lainnya yang ada pada pelapor maupun pelapor untuk mengungkap suatu kebenaran yang dilaporkan oleh pengadu.
3. Melakukan suatu klarifikasi atau salinan fotocopy yang berasal dari instansi manapun termasuk laporan dari instansi terlapor untukmu sinkronkan data dari pengadu.
4. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor atau pengadu ataupun terlapor atau pihak lain yang terkait dengan laporan yang diajukan.
5. Melakukan penindakan terhadap laporan tersebut dengan melalui mediasi dan konsiliasi yang dimohonkan oleh para pihak.
6. Selanjutnya membuat suatu rekomendasi terhadap laporan yang diajukan, yang mana salah satu rekomendasi tersebut adalah memuat ganti rugi atau rehabilitasi kepada yang dirugikan.
7. Demi kepentingan umum maka haruslah diumumkan hasil temuan atau kesimpulan atau rekomendasi yang terkait dengan laporan yang di diajukan.

8. Selanjutnya adalah menyampaikan kepada presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggaraan negara lainnya, agar dapat melakukan pembenahan prosedur pelayanan publik.
9. Melakukan penyampaian kepada anggota dewan perwakilan rakyat dan lain sebagainya agar terhadap undang-undang dan peraturan perundangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

Maka tugas pokok dan wewenang ini dapat disimpulkan suatu pemahaman bahwa ombudsman itu mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam melakukan pengawasan serta meminimalisir yang namanya suatu perbuatan yang disebut dengan maladministrasi. Selain daripada merujuk kepada Undang-undang Ombudsman Nomor 37 Tahun 2008, dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan sangatlah memiliki keterkaitan, yang mana lahirnya Undang-undang administrasi negara ini, memiliki nilai filosofis tentang *Good Governance* itu sendiri, yang mana dapat dilihat dari “Pertimbangan yang menjadi latar belakang terbitnya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 ini, tentang Administrasi Pemerintahan yaitu *Pertama*, dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, badan dan/atau pejabat pemerintahan dalam menggunakan wewenang harus mengacu pada asas-asas umum pemerintahan yang baik dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertimbangan *Kedua*, untuk menyelesaikan permasalahan dalam penyelenggaraan pemerintahan,

pengaturan mengenai administrasi pemerintahan diharapkan dapat menjadi solusi dalam memberikan perlindungan hukum, baik bagi warga masyarakat maupun pejabat pemerintahan, dan *ketiga* untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, khususnya bagi pejabat pemerintahan, undang-undang tentang administrasi pemerintahan menjadi landasan hukum yang dibutuhkan guna mendasari keputusan dan/atau tindakan pejabat pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan hal-hal tersebut, seyogyanya tinjauan mengenai penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance government*) haruslah dikaitkan dengan kekuasaan pemerintahan yang dijalankan oleh administrasi negara itu sendiri, yang dihubungkan dengan Ombudsman Provinsi Riau. Selain daripada itu, juga perlu meliputi cabang-cabang kekuasaan negara lainnya, seperti kekuasaan pembentukan undang-undang (*legislatif*) dan kekuasaan penegakan hukum (*judicatif*). Dengan demikian, praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, berbagai ungkapan teoritik seperti *responsible*, *accountable*, *controlable*, *transparancy*, *limitable*, dan lain sebagainya, semuanya haruslah dapat diterapkan kepada penyelenggara kekuasaan dalam hal ini adalah *Good Governance Government*. Agar dapat berjalan dengan baik, serta dapat memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat, sehingga masyarakat percaya dan nyaman dengan pelayanan tersebut, membuat masyarakat lebih produktif. Oleh sebab itu peneliti

tertarik untuk mengangkat judul **“IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE GOVERNMENT TERHADAP LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI DI KOTA PEKANBARU”**.

B. RUMUSAN MASALAH :

1. Bagaimanakah implementasi *good governance government* terhadap Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Kota Pekanbaru?
2. Apa sajakah faktor-faktor Penghambat dalam implementasi *good governance government* terhadap lembaga ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam penyelesaian maladministrasi di Kota pekanbaru?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui memahami bagaimana pengimplementasian *good governace government* pada lembaga ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam penyelesaian maladministrasi khususnya yang terjadi di Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penghambat di dalam pengimplementasian *good governace government* pada Lembaga

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam penyelesaian maladministrasi di Kota Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

- a. Penelitian ini di harapkan dapat memperluas pengetahuan peneliti dalam bidang hukum administrasi Negara terkait pengimplementasian *good governace government* pada lembaga ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam penyelesaian maladministrasi di kota pekanbaru.
- b. Peneliti juga sangat mengharapkan penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat serta bahan perbandingan.
- c. Kemudian Penelitian ini juga dapat menambah wawasan dalam bidang ilmu pengetahuan bagi para penulis yang ingin mengadakan penelitian di bidang Hukum Administrasi Negara selanjutnya.
- d. Penelitian ini dijadikan sebagai salah satu syarat bagi Peneliti untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu dan mendapatkan gelar Sarjana Hukum, serta sumbangan pemikiran bagi almamater dimana tempat peneliti menuntut ilmu yaitu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

D. TINJAUAN PUSTAKA

Perihal untuk melakukan pencarian jawaban terhadap permasalahan, maka diperlukanlah suatu acuan atau dasar pijakan didalam melakukan metode pendekatan hukum yang digunakan dalam menjawab penelitian ini, yang

mana didalam pendekatan konsep melalui tinjauan pustaka, peneliti melakukan pendekatan terhadap Implementasi hukum, dan kemudian pendekatan terhadap konsep Maladministrasi Negara itu sendiri.

1. Implementasi Hukum

Konsep terkait dengan implementasi hukum, berangkat dari teori implementasi itu sendiri. Implementasi yang merupakan salah satu tahapan setelah dilakukannya pengambilan kebijakan terlebih dahulu, kemudian dilakukannya tahapan lanjutan berupa proses penerapan kebijakan publik. Perihal terkait dengan implementasi tentunya selaras dengan apa yang telah diputuskan terlebih dahulu, sehingga pemahaman terkait implementasi itu sendiri adalah suatu proses aktifitas yang merupakan suatu kesatuan dengan aktifitas lainnya, yang mana dilakukannya aktifitas tersebut agar mampu menghantarkan kebijakan tersebut terhadap masyarakat langsung, sehingga kebijakan tersebut dapat membuahkan hasil sebagaimana yang diharapkan pembuat keputusan tersebut. Artinya adalah pengimplementasian adalah waktu dilakukannya suatu penerapan kebijakan terhadap masyarakat itu sendiri yang selaras dengan tujuan si pembuat kebijakan itu. (Afan Gaffar, 1999: 32)

Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Browne dan Wildavsky mengemukakan bahwa :

“implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Menurut Syauckani dkk implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan

kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, Pertama persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Kedua, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijaksanaan tersebut. Ketiga, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan secara kongkrit ke masyarakat”.

Pengertian dan penjelasan implementasi diatas memberikan gambaran bahwasanya, konsep implementasi condong bermuara kepada suatu aktivitas, kemudian ditunjangnya dengan adanya perihal suatu aksi atau *action* atau bahkan merupakan suatu mekanisme dalam suatu sistim. Hal ini tentunya dilakukan dengan suatu aktivitas yang telah dirancang sebelumnya dan dilakukan secara bersungguh-sungguh yang tidak boleh menyimpang dengan nilai-nilai yang ada untuk mencapai tujuan tertentu. (Muhamad Albar, Tahun 2011-2012, Pengertian Implementasi menurut Para Ahli (Online), <http://www.jualbeliforum.com/pendidikan/215357-pengertian-implementasi-menurut-para-ahli.html>, diakses 18 Januari 2020)

Aktivitas yang dirancang tersebut, tentunya meliputi berbagai hal, salah satunya adalah terkait dengan suatu persiapan aturan-aturan hukum lanjutan, yang mana merupakan interpretasi dari hal kebijakan itu sendiri,

dengan begitu tetap saja yang namanya implementasi suatu kebijakan haruslah perihal yang dapat diterima oleh masyarakat atau subjek hukum tentunya.

Implementasi hukum itu sendiri, adalah perihal dimana dilaksanakannya, diterapkannya aturan-aturan atau nilai-nilai yang telah disepakati ditengah-tengah subjek hukum itu sendiri, agar memiliki suatu yang bermanfaat, hendak dicapai oleh si pembuat kebijakan itu. Apabila kebijakan atau hukum atau aturan tersebut tidak pernah dilaksanakan, maka perihal tersebut tidak akan mencapai apa-apa, sehingga demikian, hal yang tidak diimplementasikan itu tidak dapat dikatakan atau disebut dengan hukum. Maka implementasi kebijakan atau nilai-nilai atau suatu prinsip haruslah terukur dan tuntas, sehingga suatu hal yang dinamakan dengan implementasi itu merupakan suatu upaya dan usaha untuk mewujudkan tujuan-tujuan tertentu melalui sarana dan prasarana dalam waktu yang telah ditargetkan. (Agustino, Leo, 2012: 25)

Terkait dengan perihal rancangan implementasi kebijakan publik atau aturan atau nilai-nilai yang hidup ditengah masyarakat, maka terdapatlah suatu proses didalamnya. Adapun pengukuran proses tersebut, agar implementasi dapat terukur dan tuntas, maka proses tersebut dimulailah dari yang namanya penetapan-penetapan tentang dana yang telah dialokasikan, tujuan yang telah sangat jelas hendak dicapai, apalagi perihal program atau kiat-kiat atau *step by step* yang telah diputuskan untuk dilaksanakan. Apabila dipahami lebih dalam, maka implementasi

ini sendiri merupakan suatu alat atau sistim dalam hal administrasi yang mana seluruh *stakeholder* akan terlibat dan terkena implementasi kebijakan tersebut, baik dari teknik, aktor, kemudian organisasi dan bahkan prosedur yang saling bekerja sama memiliki tujuan yang sama hendak dicapai. Sehingga memang didalam implemntasi tersebut haruslah dirancang atau didesain sedemikian rupa, agar implementasi kebijakan tersebut, berjalan dengan baik dan mampu diterima oleh subjek hukum itu sendiri. (Agustino, Leo, 2012: 29)

Apabila merujuk kepada suatu pendapat ahli,yang mana mengedepankan teori implementasi kebijakan tersebut dalam George Edward III yang dikutip oleh seorang Budi Winarno, maka ada lima 4 point yang menjadi faktor pendukung didalam melakukan pengimplementasian perihal tersebut, yaitu (Budi Winarno, 2002:102) :

- a. Harus adanya suatu komunikasi yang baik, jelas, dan mudah dipahami, sehingga tidak multitafsir dan memberikan kebingungan bagi sipenerima kebijakan tersebut.
- b. Harus adanya sumber-sumber yang jelas, yang mana sumber disini maksudnya adalah, instansi, kemudian sipelaksana implementasi haruslah ditetapkan terlebih dahulu, tidak bisa sumber pelaksana dan sumber pembuatannya tidak diketahui maksud dan falsafah diterapkannya kebijakan tersebut.
- c. Mengurangi Kecenderungan-kecenderungan atau tingkah laku-tingkah laku yang akan terjadi, sehingga dapat meminimalisir hal-

hal yang tidak terduga, dan mampu diatasi. Tentunya perihal seperti ini adalah merupakan suatu cara memahai implementasi yang sedang berjalan atau berproses, agar implementasi itu tidak menjadi sia-sia, maka dilakukanlah hal penimalisiran kecendrungan-kecendrungan tingkah laku tersebut yang selaras bejalan dengan implementasinya.

- d. Terakhir harus adanya suatu struktur birokrasi yang baik. Yang mana struktur yang dimaksud adalah adanya penyelenggara yang terampil, yang berdedikasi tinggi, lalu kemudian adanya sumber daya manusia yang memadai didalam pengimpmlementasian kebijakan tersebut.

Selain daripada yang disampaikan oleh Budi Winarno, ada lagi yang disampaikan oleh Solichin abdul wahab, yang mana menyatakan bahwa faktor-faktor yang mendukung didalam melakukan pengimplementasian kebijakan tersebut adalah (Solichin Abdul Wahab, 1997:71-78) :

- a. Adanya perihal atau sesuatu yang telah dapat diukur dengan baik, artinya bahwa ukuran terkait dengan peng implementasian kebijakan tersebut telah tergambarkan dengan jelas, serta berbagai kemungkinan yang akan terjadi telah di *management* dengan baik. Apabila tidak dilakukannya *management* yang baik, maka yang akan terjadi adalah kegagalan, sebab pengidentifikasian sejak dini apabila tidak dilakukan, akan mengakibatkan ketidakefektifitasan

dalam impelementasinya. Maka dari itu dalam pelaksanaannya haruslah berdasarkan tujuan-tujuan yang hendak dicapai.

- b. Terdapatnya sumber dana yang jelas, termasuklah dana sebagai perangsang didalam melakukan implementasi tersebut, baik sebagai pendorong maupun sebagai memperlancar implementasi kebijakan tersebut. Artinya bahwa, perihal dalam implementasi tidak terlepas dari materil atau nominal atau dsiebut dengan keuangan, sebab keuangan merupakan suatu management yang melakukan pengelolaan sehingga dapat lag-lagi dilakukannya pengukuran kebijakan tersebut. Sehingga menjadi impelemntasi tadi dapat terbantu dengan dana sebagai alternatif-alternatif yang bisa terjadi diluar ekpektasi yang telah ditentukan.
- c. Adanya suatu komunikasi yang baik terhadap antar pelaksana kebijakan tersebut. Artinya implementasi kebijakan itu haruslah diselimuti dengan hubungan komunikasi yang baik antar pelaksana, sehingga tidak terjadinya *miss komunikasi* didalam implementasi hal tersebut.
- d. Adanya karakteristik yang baik dan harus dimiliki oleh badan-badan pelaksana tersebut, sehingga akan menjadi penunjang dalam hal implementasi kebijakan tersebut, seperti halnya penegak hukum yang menerapkan undang-undangnya, dalam hal ini sebut saja hakim, akan tetapi hakim disini ternyaa tidak memberikan perihal atau sesuatu yang baik ditengah-tengah masyarakat, maka

masyarakat itu sendiri akan menimbulkan mosi tidak percaya kepada hakim, maka hal seperti inilah harus dapat dihindari, karena akan dan mampu menjadi penghambat kedepannya.

e. Implementasi tersebut haruslah dihubungkan dengan adanya suatu kondisi politik, sosial dan ekonomi yang stabil, apabila kestabilan ini tidak ada, maka yang akan terjadi adalah ketimpangan. Implementasi seperti ini, akan menjadi perihwal penghambat didalam melakukan implementasi hal tersebut, karena akan berpengaruh kepada badan atau institusi pelaksananya, sehingga hal ini lagi-lagi harulah diperhatikan.

f. Menghindari kecendrungan-kecendrungan pelaksana dalam menggapai tujuan kebijakan, yang mana artinya adalah didalam pengimplementasian kebijakan tersebut tentunya akan mengenai seluruh elemen masyarakat, maka pemerintah harus memahami bagaimana masyarakat tahu dan mampu menerimanya, sehingga kebijakan public tersebut dapat berjalan dengan baik, dengan mengutip suatu pendapat oleh James Anderson, maka masyarakat akan mampu menerima dan melaksanakan apabila kebijakan tersebut juga mampu :

- 1) Menimbulkan suatu rangsangan atau kepedulian atau *respect* atau tanggapan dari anggota masyarakat tersebut, terhadap otoritas-otoritas dari keputusan- keputusan badan pemerintahannya.

- 2) Selanjutnya adalah terkait adanya suatu kesadaran masyarakat untuk menerima kebijakan tersebut, artinya adalah kesadaran masyarakat harus ada, dikarenakan implementasi kebijakan bukanlah semata-mata kepentingan dari badan pelaksana, akan tetapi juga akan berpengaruh kepada kesejahteraan dari penerima implementasi tersebut. Dengan adanya kesadaran yang dimiliki oleh masyarakat, maka akan tertanamkan kepada diri masyarakat itu sendiri bahwa kebijakan tersebut benar adanya menjadi penting didalam menjalani program-program ini.
- 3) Selanjutnya adalah adanya pemahaman masyarakat, bahwa hal adanya suatu kebijakan tersebut, haruslah diterbitkan atau dilahirkan atau dibuat secara sah oleh pejabat yang berwenang, yang berlandaskan konstitusional secara sah dan dengan melalui prosedur yang benar. Dengan begitu masyarakat akan menjadi penurut atau subjek hukum akan menjadi terikuti dengan kebijakan tersebut, sehingga pendekatan tujuan akan terdekati.
- 4) Adanya timbul sikap menerima serta ikhlas dalam melaksanakan kebijakan tersebut, yang mana perihal tersebut adalah memberikan pemahaman bahwa kebijakan dibuat untuk ditaati dan harus dilaksanakan, apabila tidak maka diberikan sanksi.

5) Adanya perihal suatu hukuman yang diberikan, agar kebijakan itu tidak diabaikan, apabila tidak diabaikan, maka tidak diberikan sanksi, akibatnya adalah masyarakat akan menjadi takut dan rela atau terpaksa melaksanakan kebijakan tersebut.

Setelah memahami bahwa adanya faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi suatu konsep, maka tidak lupa pula peneliti kupas juga apa yang menjadi faktor penghambat dalam suatu implementasi konsep atau kebijakan di masyarakat yang sering disebut sebagai penerima kebijakan tersebut, yaitu (Boedi Harsono, 2009:21) :

- 1) Isi kebijakan yang tidak pro terhadap subjek hukumnya sendiri, sehingga subjek merasakan kebingungan dan sulit untuk menerimanya, isi kebijakan yang tidak berlandaskan terhadap si penerima kebijakan tersebut, akan menjadi permasalahan dikemudian harinya, tentu hal ini menjadi hambatan kedepan dan akan menjadi tidak terlaksananya dengan baik implementasi kebijakan tersebut dan akan berdampak kepada indikator lainnya.
- 2) Informasi yang tidak tersampaikan dengan baik kepada si penerima implementasi kebijakan atau konsep tersebut. Hal ini dimana, informasi konsep yang harus dijelaskan secara jelas kepada masyarakat sangat menjadi prioritas utama tentunya. Hal ini dikarenakan bahwa apabila informasi

yang tersampaikan bukan isi dari tujuan kan menjadi tidak efektif dalam pengimplemntasiannya.

- 3) Dukungan, yang mana didalam melakukan implementasi apabila tidak ada dukungan dari luar pelaksana, maka tidak akan dapat masukan atau solusi terbaik dari orang yang berada didalam lingkaran impleemntasi tersebut, sehingga benar adanya mendapatkan dukungan dari luar pelaksana sehingga memberikan masukan untuk dapat dibenahi sembari proses implementasi konsep berjalan dengan baik.
- 4) Terakhir adalah kurang tertatanya pembagian porsi badan pelaksana tersebut, sehingga implementasi tidak berjalan dengan baik.

Dengan demikian, pendekatan terkait dengan konsep implementasi sangatlah perlu dibahas didalam melakukan pendekatan jawaban terhadap permasalahan penelitian ini, sehingga peneliti mampu memberikan gambaran dan solusi terbaik didalam penelitian ini, apabila penelitian ini hanya saja berlandaskan konsep maladminitsrasi negara, maka pembahasan hanya akan menjadi sempit, maka dari itu perlu penjabaran apa maksud dari sebuah implementasi konsep atau suatu kebijakan, sehingga mampu melihat dan mengukur indikator-indikator dalam pelaksana demikian.

2. Maladministrasi Negara

Istilah maladministrasi diambil dari bahasa Inggris *maladministration* yang diartikan suatu tata usaha yang buruk, Pemerintahan buruk. Kata administrasi berasal dari bahasa latin *administrare* yang berarti *to manage*, devirasinya antara lain menjadi *administratio* yang mengandung makna *bersturing* atau Pemerintah.

Pengertian maladministrasi secara umum adalah :

“Perilaku yang tidak wajar, termasuk penundaan pemberian pelayanan; tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang yang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan; penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal atau berdasarkan tindakan yang tidak baralasan (*unreasonable*), tidak adil (*unjust*), menekan (*oppressive*), *improrer* dan diskriminatif”.

Sadjijono mengartikan maladministrasi adalah suatu tindakan atau perilaku administrasi oleh penyelenggara administrasi negara (pejabat publik) dalam proses pemberian pelayanan umum yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku atau melakukan penyalahgunaan wewenang (*detournement de pouvoir*) yang atas tindakan tersebut menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi

masyarakat, dengan kata lain melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan administrasi.

Berikut ini 20 (dua puluh) substansi permasalahan yang dapat diklasifikasikan sebagai suatu tindakan maladministrasi, yaitu:

1. “Penundaan Berlarut”.
2. “Tidak Menangani”.
3. “Persekongkolan”.
4. “Pemalsuan”.
5. “Memutuskan sesuatu yang bukan menjadi wewenangnya”.
6. “Tidak Kompeten”.
7. “Penyalahgunaan Wewenang”.
8. “Bertindak Sewenang-wenang”.
9. “Permintaan Imbalan Uang atau Korupsi”.
10. “Kolusi dan Nepotisme”.
11. “Penyimpangan Prosedur”.
12. “Melalaikan Kewajiban”.
13. “Bertindak Tidak Layak atau Tidak Patut”.
14. “Penggelapan Barang Bukti”.
15. “Penguasaan Tanpa Hak”.
16. “Bertindak Tidak Adil”.
17. “Intervensi”.
18. “Nyata-nyata Berpihak”.
19. “Pelanggaran Undang-Undang”.

20. “Perbuatan Melawan Hukum”.

Dua puluh bentuk dari Maladministrasi diatas, haruslah dapat dicegah dan diatasi dengan baik, karena akibat dari itu semua tentunya memberikan dampak buruk kepada suatu sistim ataupun terhadap subjek penerima maupun penyelenggaranya. Artinya bahwa Maladministrasi disini, merupakan suatu perihal yang menjadi penyakit pada sistim pelayanan publik khususnya di birokrasi. Adapun upaya yang harus dilakukan dalam menyelesaikan dampak akibat hukum dari maladministrasi adalah menegakan semua turan hukum yang ada, kemudian memberikan sanksi bagi pelanggarnya, yang telah melalalaikan dan mengabaikan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Bagi para penyelenggara mislanya didalam birokrasi maka yang berlaku adalah kode etiknya, sehingga kode etik ini akan menjadi pagar bagi pegawai aatu peneylenggara publik yang melakukan maladministrasi ini. Sedangkan terhadap oknum pejabat publik yang terbukti bersalah melakukan tindakan maladministrasi tentunya dikenakan tindakan disiplin atau sanksi administrasi (*hukuman disiplin*), bahkan mungkin diajukan ke Pengadilan yang berwenang, apabila tindakan maladministrasi tersebut mengandung aspek yuridis lain.

“Didalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dijelaskan mengenai pengertian maladministrasi, yaitu”:

“maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan”.

Berdasarkan pengertian dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tersebut, maka unsur-unsur dari pemenuhan suatu tindakan maladministrasi adalah:

- a. Adanya suatu perbuatan melawan hukum yang berdampak kepada si penerima pelayanan.
- b. Adanya suatu pelampauan wewenang yang dilakukan terhadap si penerima layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik tersebut, sehingga
- c. Adanya Subjek penyelenggaranya adalah penyelenggara negara dana pemerintahan itu sendiri
- d. Dan terakhir adalah, harus adanya suatu kerugian materiil dan immateriil bagi perorangan dan masyarakat itu sendiri.

Dengan demikian, tindakan pejabat publik yang dapat dikategorikan telah memenuhi tindakan maladministrasi, adalah (Ombudsman Indonesia, 2002:89):

- a. Meliputi semua tindakan yang dirasakan janggal (*inappropriate*) karena melakukan tidak sebagaimana mestinya;
- b. Meliputi tindakan pejabat publik yang menyimpang (*deviate*);
- c. Meliputi tindakan pejabat publik yang melanggar ketentuan (*irregular/illegitimate*);
- d. Penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*); dan
- e. Keterlambatan yang tidak perlu karena penundaan berlarut atas suatu kewajiban pemberian pelayanan publik (*undue delay*).

Sedangkan Faktor-faktor Penyebab Timbulnya Maladministrasi yakni secara psiko-sosiologis, suatu tindakan yang menyimpang dari nilai adalah disebabkan karena bertemunya faktor niat atau kemauan dan kesempatan. Jika ada niat untuk melakukan tindakan mal-administrasi, sementara kesempatan tidak ada, maka tindakan mal-administrasi tadi tidak akan terjadi. Sebaliknya, ada kesempatan untuk melakukan korupsi, namun pada dirinya tidak ada niat atau kemauan untuk melakukan mal-administrasi, maka tindakan mal-administrasi juga tidak akan terjadi.

Dengan mengacu pada konsep tadi, maka dapat ditemukan dua faktor yang menjadi penyebab timbulnya tindakan maladministrasi. Pertama faktor internal yaitu faktor pribadi orang yang melakukan tindakan mal-administrasi. Kedua, faktor eksternal, yaitu faktor yang

berada di luar diri pribadi orang yang melakukan tindakan maladministrasi.

Apabila ditelisik lebih dalam lagi, maka hendra dan kawan-kawan merumuskan penyebab terjadinya maladministrasi yang dilakukan aparatur pemerintah dikarenakan yaitu (Agus Dwiyanto, dkk. 2002:40) :

1. Adanya melakukan sesuatu perbuatan dikantor, yang mana bertentangan dengan kepentingan kantor yang sering dikenal adanya *Mis Conduct*.
2. Adanya suatu perihal kebohongan yang dilakukan oleh penyelenggara publik ini, yang mana praktek-praktek kebohongan yang diberikan bertujuan untuk menjebak masyarakat sehingga termakan dengan informasi yang tidak sebenarnya untuk kepentingan birokrat yang disebut dengan *Deceitful practice*.
3. Adanya suatu upaya untuk memperkaya diri sendiri atau orang lain melalui kewenangannya sehingga perihal tersebut merugikan orang lain, yang sebenarnya membayar dengan harga yang standar menjadi lebih, dan ini dikenal dengan sebutan praktek *Corruption*.
4. Kemudian adanya suatu kebijakan, yang mana kebijakan tersebut tidak berakhir dengan Implementasi. Maksudnya adalah, kebijakan-kebijakan yang mana telah dirapatkan secara bersamaan yang menghasilkan suatu keputusan-keputusan serta komitmen-komitmen politik, yang hanya berhenti sampai dengan pembahasan undang-undang saja, tetapi tidak ditindak lanjuti hingga ketahap

implementasi, yang artinya diterapkan menjadi kenyataan yang disebut dengan *Defective Policy Implementation*.

5. Adanya suatu penyakit atau gejala-gejala yang selalu dalam suatu birokrasi seperti :

- a. Suatu *Indecision* yang mana merupakan tidak adanya suatu keputusan yang jelas terhadap sebuah kasus, artinya kasus ini dalam perjalanannya berhenti ditengah jalan, sehingga dibiarkan mengambang tanpa ada keputusan akhir, sehingga banyak perihal yang dipeti eskan, dan biasanya hal ini terjadi pada sejumlah pejabat tinggi.
- b. Suatu *Cicumlotion*, yang mana merupakan suatu penyakit para penyelenggara pelayanan publik terbiasa menggunakan tatkla terlalu banyak. Artinya Para birokrat sering kali melakukan janji-janji manis terhadap masyarakat, akan tetapi tidak pernah memberikan suatu penyelesaian dan kepastian, sehingga menimbulkan kebingungan kepada suatu masyarakat, yang sehingga menjadi kontroversi terhadap sesame elit, condong untuk menenangkan gejolak massa.
- c. Selanjutnya adanya suatu yang sering disebut dengan *Red Tape*, yang mana merupakan penyakit birokrasi lagi-lagi berkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik yang dalam pelaksanaanya sering berbelit-belit, kemudian

memakan waktu yang lama, yang semestinya diselesaikan dengan singkat, malah menjadi lama.

- d. Adanya penyakit birokrasi yang bersifat rigid yang sering dikenal dengan kaku. Hal ini biasanya adalah merupakan suatu akibat atau dampak dari yang namanya model pemisahan dengan *impersonality*, yang mana merupakan karakter birokrasi itu sendiri, hal ini sering dikenal dengan sebutan *Rigidity*. Penyakit yang mana tidak flexible, terpaku kepada aturan baku saja, yang berdampak kepada perihal tidak menyesuaikan kepada keadaan.
- e. Selanjutnya penyakit lain dalam birokrasi yaitu *Psychophancy* yaitu kecenderungan penyakit birokrat untuk menjilat pada atasannya. Gejala penyakit ini merupakan suatu gejala didalam penyelenggara yang mana, pelayan public ini hanya mengedepankan kesenangan atasan, sehingga berkurangnya loyalitas terhadap publik. Penyakit ini biasanya dikenal dengan perihal asal bapak senang.
- f. *Over staffing* adalah gejala yang menggembungkan kuantitas pelaksana, akan tetapi banyak yang tidak bekerja terhadap tugas pokok dan fungsinya. Perihal seperti ini merupakan perihal banyaknya staaf sehingga menjadi tidak efisien.

- g. Gejala penyakit yang menggunakan peralatan kantor secara berlebihan, yang mana banyak menghabiskan kertas, lalu kemudian banyaknya formulir yang di isi, serta banyaknya laporan yang kemudian tidak pernah untuk dilaporkan. Tentunya hal ini memberikan suatu gejala kedepannya, sehingga lagi- lagi akan muncul yang namanya maladministrasi.
- h. Dan terakhir terkait dengan gejala-gejala dalam birokrasi adalah gejala terkait dengan keuangan, yang mana dalam pemeriksaan keuangan terjadi kecatatan. Artinya bahwaselaporan keuangan yang sebagaimana mestinya dilaporkan dengan laporan yang mengalami kegandaan, kemudian terjadinya *mark up*, lalu juga laporan keuangan yang tidak *balance* antara pengeluaran dengan pemasukan.

Dengan demikian, gejala-gejala yang disampaikan ini, tentunya dapat menjadi pemicu maladministrasi, sehingga hilirnya lagi-lagi akan merugikan masyarakat, apabila masyarakat selalu dirugikan, maka yang akan terjadi adalah mosi tidak percaya terhadap suatu lembaga atau instansi sebagai penyelengaraa pelayanan publik, dan akhirnya terjadi benturan kepentingan diantar kedua-duanya.

E. KONSEP OPERASIONAL

Implementasi adalah suatu proses rancangan aksi atau *action* yang diterapkan kepada suatu subjek hukum baik pelaksana maupun penerima konsep kebijakan yang bertujuan agar terpenuhinya tujuan-tujuan tertentu dari konsep yang telah ditetapkan tersebut. (Afan Gaffar, 2009: 295).

Sedangkan Maladministrasi adalah Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan (UU No.37 Tahun 2008).

Selanjutnya yang dimaksud *Good Governance* suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara. (Komite Nasional Kebijakan Governance, 2006:20).

Ombudsman adalah seorang pejabat atau badan yang bertugas menyelidiki berbagai keluhan masyarakat. Kata ombudsman berasal dari bahasa Swedia kuno *umbuðsmann*, artinya perwakilan. Selain di tingkat pemerintahan, ombudsman juga dapat ditemui dalam perusahaan, universitas, dan media massa. (UU No.37 Tahun 2008).

Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di Provinsi Riau, Indonesia. Kota Pekanbaru merupakan kota jasa bandar udara Sultan Syarif Kasim II, serta dua pelabuhan di Sungai Siak, yaitu Pelabuhan Pelita Pantai dan Pelabuhan Sungai Duku, merupakan pintu gerbang kota Pekanbaru. (Wikipedia.com/profil.pekanbaru)

F. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan pemikiran yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah dengan suatu proses yang panjang dengan suatu teknik atau cara tertentu secara sistematis untuk mendapatkan suatu hasil yang hendak dicapai. (Masri Singarimbun, Sofian Efendi, 2008:12).

1. Sifat dan Jenis Penelitian.

Dalam melakukan penelitian ini, bahwasanya peneliti menggunakan jenis penelitian hukum observasi, yang mana dikenal dengan (*observational research*), yang memberikan suatu penelitian menggambarkan atau mendeskripsikan suatu peristiwa dengan studi kelokasi penelitian dalam hal ini kelapangan. Jenis Penelitian hukum ini sering dikenal dengan sosiologis atau empiris, yang penelitian diperoleh langsung dari lapangan atau meneliti dari data primer, dalam hal ini di Lembaga ombudsman perwakilan provinsi Riau. (Ediwarman, 2015:25)

2. Objek Penelitian

Objek Penelitian ini yaitu prinsip Implementasi *Good Governance Government* dalam mengurangi dan menurunkan laporan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik yang menyalahi etika, sehingga dikategorikan sebagai maladministrasi di Kota Pekanbaru.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih sebagai tempat untuk melakukan penelitian dalam rangka menjawab permasalahan penelitian ini yaitu di Lembaga Ombudsman Perwakilan Riau, yang dasar pembentukannya berdasarkan Peraturan Gubernur No.21 tahun 201 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Riau.

4. Populasi dan Responden

Penelitian ini dilakukan di wilayah hukum kota pekanbaru dengan mengambil data melalui metode *Purposive sampling* pada pihak-pihak yang terkait :

**Tabel.1
Responden Penelitian**

NO	NAMA POPULASI	KESELURUHAN DATA		KETERANGAN	
		POPULASI	RESPONDEN	%	SAMPEL
1.	Kepala Lembaga Ombudsman Perwakilan Riau	-	1	100 %	1
2.	Perwakilan Kepolisian Daerah Provinsi Riau	-	1	100 %	1
3.	Perwakilan dari Badan Pertanahan Kota Pekanbaru	-	1	100 %	1
4.	Humas Dinas	-	1	100%	1

	Pendudukan dan Catatan sispil Kota Pekanbaru.				
5.	Pihak Pengadu	10	3	30 %	3
	JUMLAH				7

Data lapangan diolah tahun: 2020

5. Data dan Sumber Data

Sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah

a. Data Primer

Merupakan data utama yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dilapangan dari responden dengan didukung data-data wawancara kepada pelaku atau masyarakat.

b. Data Sekunder

Merupakan bahan-bahan yang diperoleh dari buku-buku literatur dan pendapat para ahli yang mendukung dengan pokok masalah yang dibahas, yang meliputi UUD 1945 serta buku referensi yang menunjang penelitian ini

c. Data Tersier yaitu merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan atau petunjuk dalam bentuk kamus umum maupun kamus hukum, dalam penelitian ini bahan non hukum nya menggunakan Kamus hukum dan kamus Besar Bahasa Indonesia

6. Alat Pengumpul Data

Sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah wawancara yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung kepada yang menjadi responden, dalam hal ini

Peneliti mewawancarai para-para pihak sebagai terlapor dan pelapor yang berhubungan dengan peristiwa hukum maladministrasi.

7. Analisis Data

Analisis data penelitian bidang hukum dengan observasi yakni dengan cara data primer dan hasil wawancara dikumpulkan, kemudian diolah dan disajikan dengan cara membandingkan dan mengkaji antara data lapangan dengan pendapat para ahli atau teori dalam buku-buku literature, dan dengan peraturan perundang-undangan yang dijadikan dasar yuridis dalam penelitian ini.

8. Metode Penarikan Kesimpulan.

Metode penarikan kesimpulan yang digunakan dengan berpedoman pada cara deduktif yaitu menggabungkan dalil-dalil dari yang umum ke khusus, peneliti akan melakukan pengkajian lebih dalam terkait dengan *Good Governance Government* terhadap lembaga Ombudsman ini.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum terhadap Implementasi Hukum.

Implementasi hukum pada umumnya adalah salah satu tahap di mana terdapat di dalamnya sebuah proses kebijakan publik. Implementasi biasanya dilakukan setelah adanya suatu kebijakan-kebijakan publik yang disusun dengan progres yang sangat jelas, artinya implementasi hukum adalah bagian dari pelaksanaan suatu kebijakan, yang mana keluarnya kebijakan terlebih dahulu, maka disitulah melihat proses tahapan-tahapan suatu proses kebijakan publik. Implementasi merupakan suatu rangkaian kegiatan atau peristiwa, serta aktivitas yang di dalamnya menghantarkan suatu tujuan kebijakan, ditujukan kepada masyarakat, sehingga kebijakan-kebijakan yang telah ditentukan tersebut, menjadikan suatu kegiatan kebijakan public yang dapat membuahkan hasil sebagaimana yang diharapkan. (Afan Gaffar, 1999:32).

Secara sederhana atau implisit, implementasi itu dapat diartikan dengan pelaksanaan atau penerapan. Apabila merujuk kepada pendapat Browne dan Wildavsky, mengemukakan bahwa implementasi itu adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Sedangkan menurut Syaukani dan kawan-kawan menyatakan implementasi adalah suatu rangkaian aktivitas, dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat, sehingga kebijakan tersebut dapat membuahkan hasil, sebagaimana yang sangat diharapkan. Rangkaian-

rangkain kegiatan implementasi tersebut biasanya mencakup (NurdinUsman, 2004:70) :

1. *Pertama*, persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Artinya implementasi berhubungan sangat erat dengan sebuah kebijakan publik yang ditafsirkan memiliki kesinambungan.
2. *Kedua*, adalah mempersiapkan sumber daya guna yang bertujuan agar dapat melakukan-melakukan kegiatan implementasi tersebut, termasuk didalamnya suatu sarana dan prasarana, serta meliputi sumber daya keuangan, dan tentu juga terkait dengan penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijaksanaan-kebijaksanaan tersebut. Apabila sumber daya subjek pengimplementasinya tidak mumpuni, maka yang akan terjadi, implementasinya tidak akan berjalan dengan baik. Maka dari itu subjeknya harus dilakukan pelatihan atau updatetan terhadap orangnya.
3. Dan terakhir *ketiga* ruang lingkup dari implementasi, yakni bahwasanya untuk dapat menghantarkan kebijaksanaan secara kongkrit kepada suatu masyarakat dibuthkan cara-cara dan proses yang efektif.

Berdasarkan pandangan-pandangan demikian, maka ditemukanlah bahwa suatu proses dalam implementasi kebijakan publik, sesungguhnya tidak hanya menyangkut prilaku badan administratif saja yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program, akan tetapi juga menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, termasuk juga menyangkut jaringan kekuatan baik politik, ekonomi, dan sosial, yang mana notabene langsung atau tidak langsung dapat

mempengaruhi perilaku dari semua keseluruhan pihak yang terlibat, untuk menetapkan arah, agar tujuan-tujuan kebijakan publik yang dapat direalisasikan sebagai hasil kegiatan suatu pemerintah.

Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekadar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana, dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. (Muhamad Albar, 2011-2012:29)

Dalam memahami suatu tujuan kegiatan, yang berpangkal dari rangkaian suatu kegiatan juga, maka akan mencakup seluruh persiapan seperangkat aturan-aturan lanjutan, yang merupakan penafsiran dari kebijakan publik tersebut. Artinya rangkaian-rangkaian yang merupakan suatu bagian dari implementasi dapat ditafsirkan dari kebijakan publik itu sendiri, yang diambil misalnya dari sebuah undang-undang yang muncul, yakni sejumlah keputusan presiden, kemudian peraturan pemerintah, bahkan peraturan negara pun, tujuannya adalah agar terciptanya suatu sumber daya guna, dalam melakukan kegiatan suatu peristiwa, yang disebut dapat menggerakkan kebijakan publik itu, sehingga implementasi tersebut masuk dalam sarana dan prasarana, kemudian sumber daya keuangan, dan bahkan mengetahui siapa saja yang bertanggung jawab dalam masyarakat kebijakan tersebut. (Muhamad Albar, 2011-2012:32)

Terakhir intinya Implementasi itu adalah bagaimana caranya dapat mempertemukan antara kebijakan secara konkrit, kepada seluruh elemen- elemen

masyarakat, sehingga dapat berguna dan bermanfaat dari kebijakan publik tersebut. (Anonim, [http://kepri.atrbpn.go.id /Publikasi /Berita-Kantor](http://kepri.atrbpn.go.id/Publikasi/Berita-Kantor))

Oleh sebab itu, agar dapat memahami suatu implementasi hukum , berarti harus berbicara mengenai pelaksanaan hukum itu sendiri, dimana hukum diciptakan untuk dilaksanakan bukan hanya sekedar acuan ataupun patokan. Hukum tidak bisa dikatakan lagi sebagai hukum, apabila hukum tersebut tidak pernah dilaksanakan. Tentunya pelaksanaan hukum selalu melibatkan manusia dan tingkah lakunya, sehingga Kebijakan publik harus dapat dilaksanakan atau bahkan diimplementasikan untuk mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan dari pengambil kebijakan tersebut, serta juga dapat memberikan kejelasan efektivitas dalam sebuah pengambilan keputusan. Kita tahu bahwa implementasi kebijakan adalah suatu upaya atau suatu usaha untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu, serta sarana-sarana tertentu, dalam waktu yang telah ditentukan, yang dapat memberikan suatu gambaran global, terhadap kebijakan publik tersebut. (Paulus Effendi Lotulung, 2003:20)

Proses dalam pelaksanaan kebijakan publik baru dapat dilaksanakan, jika tujuan-tujuan kebijakan publik tersebut telah ditetapkan, termasuk didalamnya suatu program-program yang telah dirancang, kemudian dana-dana yang telah dialokasikan untuk mencapai tujuan dari kebijakan tersebut. Jika kita pandang lebih luas lagi, maka implementasi itu merupakan suatu alat administrasi hukum, di mana berbagai prosedur, organisasi, bahkan pemain sekalipun termasuk teknik yang bekerja sama dalam menjalankan kebijakan, segalanya adalah untuk meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.(Paulus Effendi Lotulung, 2003: 22)

Adapun syarat-syarat untuk dapat mengimplementasikan kebijakan negara secara sempurna menurut Teori Implementasi Brian W. Hogwood an Lewis A.Gun yang dikutip Solichin Abdul Wahab, yaitu (A.P. Parlindungan, 2008:72) :

- a. Apabila melihat hambatan-hambatan baik fisik politik dan sebagainya kondisi eksternal tidak akan mengalami gangguan.
- b. Dalam pelaksanaan suatu kebijakan haruslah memiliki waktu dan sumber-sumber dana yang cukup memadai.
- c. Adanya keterkaitan antara sumber-sumber tersebut dengan perpaduan sumber-sumber lainnya.
- d. Kausalitas yang handal merupakan dasar dari kebijakan yang akan dilaksanakan.
- e. Hubungan kausalitas merupakan hubungan yang sangat bersifat langsung dan haruslah sedikit mata rantai penghubungnya.
- f. Selanjutnya hubungan yang saling ketergantungan juga kecil.
- g. Haruslah memiliki pemahaman yang sangat dalam dan tentunya yang berkaitan dengan kesepakatan terhadap tujuan tersebut.
- h. Lalu adanya tugas-tugas yang telah diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat berhubungan dengan kebijakan tersebut.
- i. Harus adanya komunikasi dan koordinasi yang sempurna.
- j. dan terakhir adalah, pihak-pihak yang memiliki kewenangan kekuasaan, haruslah mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Selanjutnya, masuk kepada teori implementasi kebijakan menurut Edward yang dikutip oleh Budi Winarto, yang bahwasanya menjelaskan faktor-faktor pendukung di dalam implementasi kebijakan yakni dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu (Handri Rahardjo, 2009:44) :

- a. Faktor komunikasi. Di dalam proses kebijakan, ada 3 hal komunikasi yang harus diperhatikan, pertama terkait dengan transmisi, kemudian konsistensi dan terakhir adalah kejelasan.

Faktor utama yakni transmisi, yang mana seorang pejabat yang mengimplementasikan suatu keputusan haruslah menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan merupakan suatu perintah untuk pelaksanaannya setelah dikeluarkan. Artinya transmisi merupakan suatu faktor yang sangat menentukan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan, dan dalam kebijakan tersebut haruslah terbit sesuai dengan aturan-aturan yang ada atau sering dikenal dengan aturan main.

Kedua, yang mendukung suatu kebijakan adalah merupakan suatu kejelasan. Pelaksanaan kebijakan, tidak hanya harus diterima oleh pelaksana kebijakan saja, melainkan juga harus ditegaskan bahwasanya komunikasi itu juga harus jelas, maksudnya adalah transmisi yang merupakan bagian komunikasi, mempunyai kejelasan di dalam berkomunikasi, tidak bisa semata-mata hanya mengedepankan transmisi yang dikeluarkan saja, akan tetapi ruh di dalam suatu penjelasannya harus tegas, sehingga dapat dimengerti dan dipahami dengan mudah, terakhir adalah faktor pendukung dalam implementasi kebijakan adalah

suatu konsistensi, yang mana suatu konsistensi dapat tercapai, maka implementasi akan berjalan efektif, sehingga dapat mewujudkan efisiensi di dalam proses implementasi kebijakan tersebut.

- b. Selanjutnya faktor-faktor implementasi kebijakan yang juga dipengaruhi oleh komunikasi, juga dipengaruhi oleh sumber-sumber. Sumber-sumber merupakan suatu yang penting dalam mendukung suatu implementasi kebijakan, salah satunya adalah meliputi staf yang memadai, keahlian-keahlian yang baik, untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, termasuk wewenang dan kualitas fasilitas yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik, sumber-sumber menjadi penting didalam proses kebijakan implementasi kebijakan publik.
- c. Selanjutnya, terkait dengan Faktor kecenderungan. Kecenderungan atau tingkah laku, yang mana tingkah laku, merupakan bagaimana kecenderungan dari para pelaksana mempunyai konsekuensi yang penting dalam implementasi kebijakan yang efektif, jika suatu pelaksanaannya bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, yang dalam hal ini berarti adanya dukungan, maka kemungkinan besar mereka dapat atau mampu melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh pembuat keputusan di awal sebelumnya.
- d. Faktor-faktor pendukung dalam kebijakan implementasi ini dipengaruhi juga oleh struktur birokrasi. Yang mana struktur birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan, artinya bahwa struktur birokrasi menjadi faktor

yang sangat signifikan juga dalam mendukung suatu inventasi kebijakan public, baik itu struktur pemerintahan, termasuk juga struktur organisasi organisasi swasta lainnya.

Terakhir, untuk Faktor-faktor pendukung di dalam suatu implementasi kebijakan publik, dapat menggunakan pendapat dari van Meter dan Horn yang dikutip oleh Budi Winarno, bahwasanya faktor-faktor yang dapat mendukung implementasi suatu kebijakan, yakni dapat dilihat dari (Abib Adjie, 2009: 2) :

- a. Faktor ukuran-ukuran, serta tujuan dari kebijakan. Bahwasanya faktor pendukung dalam suatu implementasi kebijakan haruslah melihat tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran suatu program yang akan dilaksanakan, artinya implementasi itu haruslah diidentifikasi dan diukur, karena suatu implementasi tidak dapat berhasil, atau mengalami kegagalan bila suatu tujuan-tujuan itu tidak dipertimbangkan dalam implementasi kebijakan. Faktor pendukung dalam implementasi itu apabila dia dapat diukur mempunyai tujuan yang jelas.
- b. Selanjutnya faktor sumber-sumber kebijakan publik itu juga harus diperhatikan, maksudnya adalah suatu sumber-sumber kebijakan harus mencakup dana atau perangsang dengan mendorong agar implementasi itu efektif. Artinya sumber-sumber di dalam suatu implementasi kebijakan publik, bukan saja menjadi suatu pertimbangan dalam implementasi, akan tetapi menjadi suatu sumber yang dapat mempengaruhi efektivitas dalam satu kebijakan, maksud implementasi

tersebut menjadi akan efektif, apabila sumber-sumbernya tentu berasal dengan cara baik pula.

- c. Selanjutnya faktor-faktor pendukung suatu kebijakan, dapat dipengaruhi oleh komunikasi antar organisasi, serta kegiatan-kegiatan pelaksanaan implementasi tersebut, artinya suatu implementasi dapat berjalan dengan efektif, bila disertai dengan ketepatan komunikasi antar pelaksanaannya.
- d. Selanjutnya terkait dengan faktor didalam pendukung suatu kebijakan dipengaruhi oleh karakteristik badan-badan dalam pelaksanaannya, bahwasanya karakteristik badan-badan suatu pelaksanaan erat kaitanya dengan suatu perorganisasi struktur birokrasi, yang akan mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam implementasi kebijakan.
- e. Kondisi ekonomi sosial dan politik juga menjadi pengaruh di dalam mendukung satu implementasi kebijakan. Kondisi ekonomi sosial dan politik mempengaruhi badan-badan pelaksanaannya dalam mencapai implementasi kebijakan, apabila kondisi ekonomi sosial dan politik tidak diperhatikan, maka badan pelaksana itu menjadi tidak terarah dan tidak terukur.
- f. Faktor kecenderungan para pelaksananya, intensitas kecenderungan, dengan para pelaksananya mempengaruhi keberhasilan pencapaian kebijakan, kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tidak hanya ditujukan dan dilaksanakan untuk intern pemerintah saja, melainkan juga harus dilaksanakan oleh seluruh masyarakat yang berada di lingkungannya. Pendapat james anderson masyarakat harus mengetahui dan

melaksanakan suatu kebijakan publik, dikarenakan memiliki anggota masyarakat terhadap otoritas dan keputusan-keputusan pada badan-badan pemerintah, yang mana *respect* suatu anggota masyarakat menjadi salah satu faktor pendukung dalam suatu kebijakan publik. Artinya masyarakat agar dapat mengetahui suatu implementasi kebijakan pemerintah. Masyarakat harus memiliki kesadaran untuk menerima kebijakan tersebut. Lalu masyarakat juga harus memiliki keyakinan bahwa kebijakan itu dibuat secara sah, kemudian konstitusional, yang tentunya dibuat oleh para pejabat pemerintah yang berwenang melalui prosedur telah ditentukan. Kemudiannya lagi, bahwasanya masyarakat harus memiliki sikap menerima dan melaksanakan kebijakan publik karena kebijakan ini telah sesuai dengan kepentingan pribadi masyarakat. Selanjutnya masyarakat harus paham dan mengerti bahwasanya ada sanksi-sanksi tertentu yang akan dikenakan apabila tidak melaksanakan suatu kebijakan tersebut.

Setelah memahami pendapat-pendapat para pakar dalam memahami suatu implementasi kebijakan itu dapat berhasil, maka selanjutnya adalah pemahaman terkait dengan faktor-faktor penghambat di dalam satu implementasi kebijakan, yakni dapat berangkat dari bambang sunggono (Boedi Harsono, 2000:89):

- a. Faktor-faktor penghambat dapat dilihat dari isi kebijakan, bahwasanya yang pertama, suatu implementasi kebijakan akan gagal, karena masih samarnya isi dalam kebijakan tersebut, maksudnya apa yang menjadi tujuan tidak cukup terperinci, kemudian sarana-sarana dan

penerapannya belum prioritas, atau program-program kebijakan, terlalu umum, bahkan sampai sama sekali tidak ada. Selanjutnya faktor penghambat dapat terjadi karena kurangnya ketetapan internal maupun eksternal dari kebijakan yang akan dilaksanakan disebut, artinya ketetapan yang merupakan suatu kebijakan dalam implementasi, juga diperhatikan karena ketidaktepatan didalam suatu keputusan internal dan eksternal, akan menjadi penghambat yang besar, faktor yang dapat menghalangi dari isi kebijakan tersebut yaitu, masih banyak mengalami kekurangan-kekurangan di dalamnya, bahwasanya apabila isi kebijakan banyak mengalami kebocoran di dalamnya, maka juga akan mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut, artinya faktor dalam penghambat implementasi kebijakan tersebut dapat dilihat apabila isi kebijakan tersebut masih mengalami kekurangan-kekurangan, terkait dengan sumber-sumber daya pembantu, kemudian terkait dengan sumber dananya, waktu serta tenaga manusia. Artinya apabila isi kebijakan masih banyak mengalami kelemahan-kelemahan, maka menjadi faktor penghambat yang paling besar di dalam suatu implementasi kebijakan publik.

- b. Selain daripada faktor penghambatnya, dapat dilihat dari isi kebijakan, maka selanjutnya dapat dilihat dari informasi. Faktor informasi dapat menjadi penghambat, apabila implementasi kebijakan publik nya, yang diasumsikan para pemegang peran yang terlibat langsung, mempunyai informasi yang perlu atau sangat berkaitan, agar dapat memainkan

perannya dengan baik. Informasi menjadi suatu peranan penting, di dalam memberikan kejelasan suatu pergerakan peranannya, artinya bahwa apabila ada gangguan komunikasi akibat dari informasi yang tidak terserap dengan baik, maka para pemegang perannya akan menjadi salah dalam bertindak.

- c. Faktor dukungan. Bahwasanya apabila dalam pelaksanaannya sangat sulit dan tidak cukup dukungan untuk pelaksanaan implementasi tersebut, maka akan berdampak pada prosesnya yang sangat runyam dan tidak terarah. (Bambang Sunggono, 1994 :149-153)
- d. Faktor Pembagian Potensi. Artinya adalah gagalnya suatu implementasi kebijakan publik salah satunya diakibatkan atau ditentukan oleh aspek pembagian potensi, yang mana antara pelaku terlibat langsung dalam implementasi. Dalam hal ini berkaitan dengan *diferensiasi* tugas serta wewenang organisasi pelaksana. Struktur organisasi sebagai pelaksanaan dapat menimbulkan berbagai problema, yang mana akan muncul apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai oleh adanya pembatasan-pembatasan yang kurang jelas, serta adanya penyesuaian waktu, khususnya bagi kebijakan-kebijakan yang kontroversial lebih banyak mendapat penolakan warga masyarakat dalam implementasinya. (Bambang Sunggono, 1994 :154)

B. Tinjauan tentang maladministrasi

Mal administrasi secara umum adalah perilaku yang tidak wajar, termasuk penundaan pemberian pelayanan, tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan. Penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif, dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal atau berdasarkan tindakan yang tidak baralasan (*unreasonable*), tidak adil (*unjust*), menekan (*oppressive*), *improrer dan diskriminatif*.

Sadjijono mengartikan mal administrasi adalah suatu tindakan atau perilaku administrasi oleh penyelenggara administrasi negara (pejabat publik), dalam proses pemberian pelayanan umum yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku, atau melakukan penyalahgunaan wewenang (*detournement de pouvoir*) yang atas tindakan tersebut menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat, dengan kata lain melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan administrasi.

Didalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dijelaskan mengenai pengertian maladministrasi,

Yaitu “Suatu perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang dilakukan oleh penyelenggara Negara, dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan”.

Berdasarkan pengertian dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tersebut, maka unsur-unsur dari pemenuhan suatu tindakan mal-administrasi adalah:

1. Adanya Perilaku atau perbuatan melawan hukum.
2. Melampaui wewenang, atau menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, atau termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan.
4. Terakhir adalah menimbulkan kerugian materiil, dan/atau immaterial, bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Menurut Sunaryati Hartono (Dyah Adriantini Sintha Dewi, 2015:171), adapun subtansi dari maladministrasi yakni dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Klasifikasi yang terkait dengan ketepatan waktu didalam proses pemberian pelayanan publik, hal ini seperti penundaan

yang berlarut-larut, kemudian tidak dilakukan penanganan, bahkan melalaikan suatu kewajiban didalam prosesnya, sehingga tidak dilaksanakan menjadi tidak tepat waktu.

2. Klasifikasi bentuk maladministrasi yang berhubungan dengan suatu keberpihakan diantara para pihak, sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Biasanya kelompok ini masuk kepada hal nyata-nyata berpihak, kemudian adanya persekongkolam, kemudian adanya kolusi, bahkan nepotisme yang jelas sekali memang bertindak tidak adil.
3. Klasifikasi yang dikategorikan kedalam pelanggaran terhadap hukum, serta peraturan perundang-undangan. Hal ini biasanya masuk kedalam kategori pemalsuan, kemudian pelanggaran undang-undang, serta perbuatan melawan hukum.
4. Klasifikasi maladministrasi yang masuk kepada kewenangan atau suatu kompetensi, yang mana berdampak kepada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Biasanya klasifikasi ini terdiri dari tindakan diluar kompeten didalam menjalankan tugas, serta intervensi yang mempengaruhi dan proses pemberian pelayanan umum sebagai tindakan menyimpangi prosedur tetap.
5. Klasifikasi yang mencerminkan kesombongan atau kearogansian seorang pejabat publik, dalam memberikan

pelayanan umum kepada masyarakat. Kelompok ini masuk kepada kategori tindakan sewenang-wenang, atau penyalahgunaan wewenang, bahkan sesuatu tindakan yang tidak layak.

6. Dan klasifikasi terakhir, bahwasanya terkait erat dengan korupsi, yang mana berbentuk korupsi aktif, yang terdiri dari tindakan pemerasan atau permintaan suatu imbalanuang, terhadap tindakan penguasaan barang atau orang lain yang tanpa hak serta penggelapan barang bukti.

Apabila terjadi tindakan, keputusan, atau peristiwa maladministrasi maka penyelenggara pelayanan publik wajib untuk segera memperbaikinya atau memberikan ganti rugi (bila sudah ada ketentuan tentang adjudikasi khusus), baik atas saran atau rekomendasi Ombudsman maupun atas inisiatif dari penyelenggara pelayanan publik (pejabat sektor publik) itu sendiri. Konsekuensi hukum ini harus diambil oleh penyelenggara pelayan publik sebagai bentuk tanggung jawab dan kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik. Apabila tanggung jawab dan kewajiban ini tidak dilaksanakan, maka Ombudsman dapat menilai bahwa penyelenggara pelayanan publik tersebut dapat diberikan rekomendasi berupa sanksi administrasi

Di dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat yang menjadi korban Maladministrasi dapat menggugat Penyelenggara pelayanan publik atau Pelaksana pelayanan publik melalui peradilan tata usaha negara. apabila pelayanan yang diberikan

menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara, masyarakat dapat menggugat perdata karena Penyelenggara pelayanan publik atau Pelaksana pelayanan publik melakukan perbuatan melawan hukum secara perdata. Masyarakat juga dapat melaporkan/menuntut secara pidana kepada kepolisian bahwa Penyelenggara pelayanan publik atau Pelaksana pelayanan publik diduga melakukan tindak pidana, dimana proses ini tidak menghapus kewajiban pelaku maladministrasi untuk melaksanakan keputusan Ombudsman dan/atau atasan pejabat pelaku maladministrasi.

Jika terjadi maladministrasi, Ombudsman dapat merekomendasikan sanksi yang berupa sanksi administrasi. Sanksi-sanksi yang dapat direkomendasikan oleh ombudsman yakni sanksi teguran tertulis, sanksi pembebasan dari jabatan, sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun, sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun, sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri, sanksi pemberhentian tidak dengan hormat, sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah, sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah. Selain itu, Ombudsman hanya menyarankan penjatuhan sanksi pidana sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, sanksi membayar ganti rugi dan pengenaan denda yang ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan yang merupakan ranah hukum perdata. Dengan keputusan selanjutnya menjadi wewenang Atasan pejabat terlapor.

C. Tinjauan terhadap *Good Governance Government*

Kepemerintahan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, disamping adanya pengaruh globalisasi. Tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Dari segi *functional aspect* bahwasanya governance dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan, atau sebaliknya. UNDP (*United Nation Development Programme*) mendefinisikan sebagai “*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation’s affair at all lev-els*”, sehingga governance mempunyai tiga kaki, yaitu (<http://www.scribd.com/doc/4606676/Good-Governance>) :

1. *Economic Governance*. Meliputi proses-proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi aktifitas ekonomi di dalam negeri dan interaksi diantara penyelenggara ekonomi. *Economic Governance* ini mempunyai implikasi terhadap *equity, poverty, dan quality of life*.

2. *Political Governance*, adalah proses-proses pembuatan keputusan-keputusan untuk formulasi kebijakan.

3. *Administrative Governance* adalah proses implementasi sistem kebijakan. Oleh karena itu, institusi dari governance meliputi tiga domain, yaitu:

- a. *State* (negara atau pemerintahan)
- b. *Pri-vate Sector* (sektor swasta atau dunia usaha) dan
- c. *Society* (masyarakat), yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing.

Institusi pemerintahan berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, di dalam ini termasuk lembaga-lembaga politik dan lembaga-lembaga sektor publik, sektor swasta menciptakan lapangan pekerjaan dan pendapatan, di dalam sektor swasta ini meliputi perusahaan-perusahaan swasta yang bergerak di berbagai bidang dan sektor informal lain di pasar, sedangkan *Society* berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi, dan politik, termasuk mengajak kelompok-kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, ekonomi dan politik, ini meliputi lembaga swadaya masyarakat (LSM), organisasi profesi dan lain-lain.

Arti *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian, yaitu (Budi Mulyawan, 2009:29) :

1. *Pertama*, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan nasional kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial.
2. *Kedua*, aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dalam melakukan upaya pencapaian tujuan nasional. Orientasi pertama mengacu pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen-elemen konstitusinya seperti *legitimacy* (apakah pemerintah dipilih dan mendapat kepercayaan dari rakyatnya), *accountability* (akuntabilitas), *securing of human rights, au-tonomy and devaluation of power*, dan *assurance of civilian control*. Sedangkan orientasi kedua, tergantung pada sejauh mana pemerintahan mempunyai kompetensi dan sejauh mana struktur serta mekanisme politik serta administratif secara efektif dan efisien.

Karakteristik *good governance* adalah (Barus Veronika, 2010:10):

1. *Participation*. Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan. Partisipasi ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
2. *Rule of Law*. Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia (HAM).
3. *Transparency*. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.
4. *Responsiveness*. Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap *stakeholders*.
5. *Concensus Orientation*. Good governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.
6. *Equity*. Semua warga negara mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.
7. *Effectiveness and Efficiency*. Proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang

telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.

8. *Accountability*. Para pengambil keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat bertanggung jawab kepada public dan lembaga-lembaga stakeholders. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

9. *Strategic Vision*. Para pemimpin dan public harus mempunyai perspektif good governance dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam itu.

Kesembilan karakteristik saling memperkuat dan tidak dapat berarti sendiri, maka dapat disimpulkan bahwa wujud good governance adalah penyelenggara pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Oleh karena good governance meliputi sistem administrasi negara, maka upaya mewujudkan good governance juga merupakan

upaya penyempurnaan pada sistem administrasi negara yang berlaku pada suatu negara secara menyeluru.

D. Tinjauan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pengawas eksternal yang keberadaannya diharapkan mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penegakan hukum. Ombudsman Republik Indonesia menangani pengaduan pelayanan publik yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi dasar pembentukan Ombudsman Republik Indonesia, walaupun pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 telah dibentuk Komisi Ombudsman Nasional. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, ditegaskan bahwa:

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan

elayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Tugas Ombudsman Republik Indonesia menurut undang-undang tersebut antara lain adalah memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi adalah:

“Perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.”

Dalam hukum positif Indonesia ada 9 kriteria yang menjadi kategori maladministrasi yang ditangani oleh Ombudsman (Ombudsman RI, 2015: iii) :

- a. Perilaku dan perbuatan melawan hukum
- b. Perilaku dan
- c. perbuatan melampaui wewenang,
- d. Menggunakan wewenang untuk tujuan
- e. lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut,

- f. Kelalaian
- g. Pengabaian
- h. kewajiban hukum
- i. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- j. Dilakukan
- k. oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan
- l. Menimbulkan kerugian materiil
- m. dan/atau immaterial
- n. Bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Sedangkan Pelayanan publik menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya menurut Pasal 1 angka 2, penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut sebagai penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Menurut Mediya

Lukman, institusi penyelenggara layanan publik dapat digolongkan ke dalam 3 (tiga) bentuk yakni (Hardiyansyah, 2011:25) :

1. Institusi birokrasi biasa dengan derajat otonomi dan kemandirian yang terbatas atau tidak ada sama sekali, BLU/D sebagai institusi yang semi otonom, dan BUMN/D sebagai institusi publik/negara yang benar-benar otonom dalam mengelola setiap sumber daya dan pembuatan keputusan.
2. Dalam perkembangan selanjutnya setelah keluarnya Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, dan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Ditambahkan 1 (satu) bentuk lagi institusi penyelenggara layanan publik yang memiliki otonomi dan diskresi jauh lebih besar daripada institusi /organisasi publik yang berbentuk BLU yaitu BPJS dan PTN badan hukum.

Pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia diharapkan dapat mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik (good governance). Konsep good governance telah menjadi kemauan politik dalam berbagai peraturan perundang-undangan Negara

Indonesia. Oleh karena itu Ardi Partadinata sebagaimana dikutip oleh H.A. Muin Fahmal menyatakan bahwa good governance sebagai norma pemerintahan adalah suatu sasaran yang akan dituju dan diwujudkan dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik.

Ombudsman Republik Indonesia terdiri atas 9 anggota (termasuk 1 ketua dan 1 wakil ketua), yang dipilih oleh Dewan Perwakilan Rakyat berdasarkan calon yang diusulkan oleh Presiden. (Nurtjahjo, Hendra, 2012:12)

Berdasarkan aturan peralihan UU No. 37 Tahun 2008, seluruh anggota Komisi Ombudsman Nasional ditetapkan menjadi anggota Ombudsman Republik Indonesia sampai dengan ditetapkannya ke Pasal 4 huruf d UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Ombudsman bertugas:

1. Menerima Laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik anggotaan yang baru.

E. Tinjauan Lembaga Ombudsman Pekanbaru

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Riau mulai berdiri pada Oktober 2012. Ketika baru dibentuk kantor Ombudsman RI Perwakilan Riau dalam menjalankan tugasnya terdiri dari seorang Kepala Perwakilan dan 3 orang asisten. Dalam perkembangan selanjutnya terus dilakukan penambahan asisten. Dan hingga tahun 2020 kantor Ombudsman RI Perwakilan Riau telah memiliki 10 orang asisten.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau didirikan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Riau melalui Surat Keputusan Gubernur No. 134 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Organisasi Ombudsman Daerah di Provinsi Riau. Dasar pembentukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau pada tahun 2011 menjadi Peraturan Gubernur No. 21 tahun 2011 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Riau.

Dalam aturan tersebut, ada perubahan definisi ombudsman daerah menjadi lembaga yang bersifat mandiri yang dibentuk dalam rangka mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintah daerah yang bebas dan bersih dari KKN, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan perbuatan sewenang-wenang dari pemerintah daerah serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum dan perlindungan hukum kepada masyarakat di daerah.

Keberadaan Ombudsman di daerah khususnya di Provinsi Riau pada dasarnya mendapat respon positif dari masyarakat. Meskipun pada realitanya keberadaan lembaga ini belum diketahui tugas dan fungsinya oleh mayoritas lapisan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan Laporan masyarakat terkait permasalahan-permasalahan di bidang pelayanan publik yang masih didominasi sebagian daerah khususnya kota Pekanbaru.

Sebagai lembaga yang berfungsi untuk mengawasi pelayanan publik, Ombudsman mempunyai tugas untuk menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansial atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman, melakukan investigasi, hingga menghasilkan rekomendasi dan saran atas dugaan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut serta melakukan upaya pencegahan maldministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Jika ditinjau dari jumlah daerah asal pelapor Kota Pekanbaru merupakan daerah yang paling tinggi. Dari fenomena ini untuk sementara dapat disimpulkan bahwasanya dugaan maladministrasi banyak terjadi di wilayah kota Pekanbaru. Fenomena ini sudah sewajarnya mendapatkan perhatian khusus mengingat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

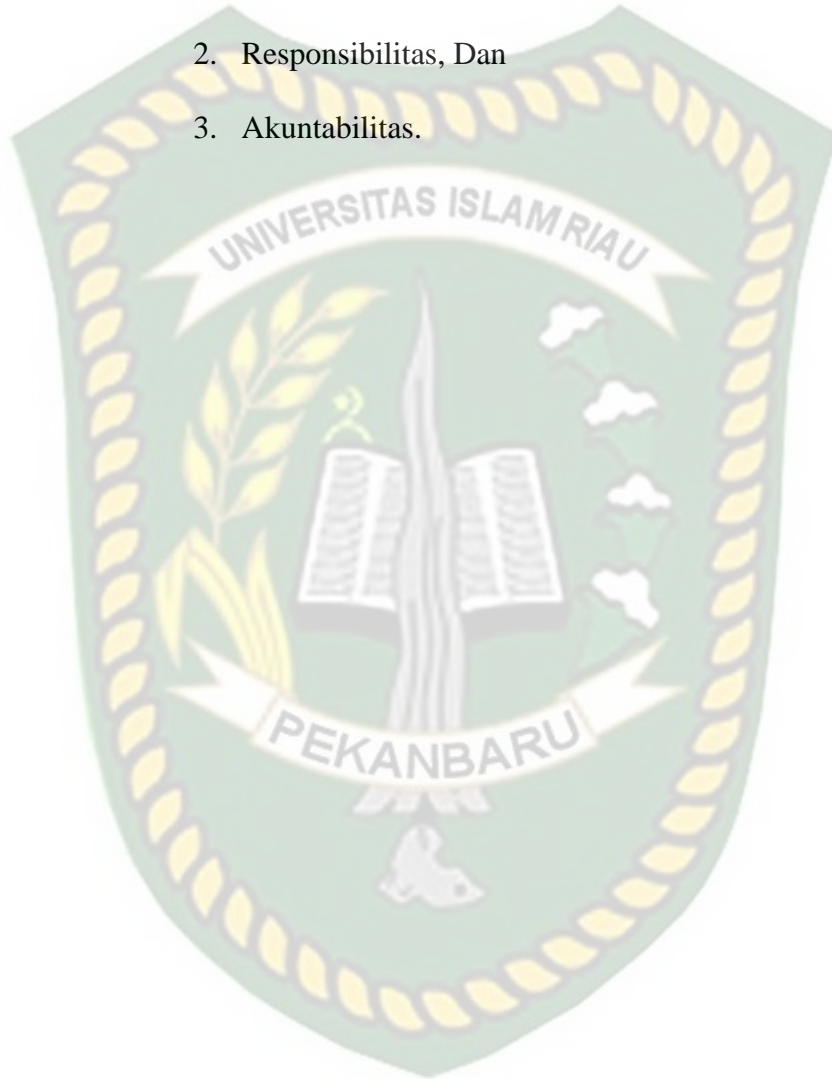
berada di Kota Pekanbaru guna meningkatkan pelayanan publik di lingkup organisasi penyelenggara pelayanan publik mulai dari Pemerintah Kota, Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau keseluruhan dananya bersumber dari anggaran dan pendapatan belanja milik daerah (APBD). Berikut data SKPD yang dilaporkan ke Ombudsman.

Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Untuk itu kinerja setiap organisasi perlu dinilai untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kinerja sebuah organisasi merupakan tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi fungsi serta aturan yang ditetapkan sebelumnya. Untuk itu kinerja dalam suatu organisasi dilakukan segenap sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, baik unsur pimpinan hingga bawahan sehingga organisasi diharapkan memperoleh kinerja yang memuaskan.

Wilayah Riau dalam Penanganan Laporan Masyarakat Kota Pekanbaru dalam melakukan kinerjanya, penulis menggunakan teori menurut Lenvine et. Al dalam Chazi Nasucha (2004: 25) yang

menjelaskan dalam mengukur kinerja sebuah organisasi publik harus memperhatikan tiga unsur, yaitu :

1. Responsivitas
2. Responsibilitas, Dan
3. Akuntabilitas.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi *good governance government* terhadap Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Kota Pekanbaru.

Maladministrasi yang masih tinggi di Kota Pekanbaru, sudah seharusnya untuk dilakukan meminimalisir terhadap hal tersebut, agar maladministrasi yang menjadi penghambat, penghalang, bahkan penyakit pada birokrasi, dapat dihilangkan dan dapat memperlancar birokrasi yang professional, terpercaya dan akuntabel. Lembaga Ombudsman salah satu jawaban dalam mengawasi agar maladministrasi sebagai penghambat dan lainnya, merupakan salah satu wujud didalam mengimplementasikan *good governance government* terkait dengan pengawasan didalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Rodi Wahyudi, 2015:56)

Lembaga Ombudsman yang merupakan lembaga pengawas, haruslah menerapkan *good governance government* sebab merupakan penegak pengawasan itu sendiri, apalagi terhadap lembaga yang diawasinya, tentu haruslah mengikuti lembaga pengawasannya itu sendiri dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik. *Good governance government* yang mampu sebagai mengukur kelayakan didalam standar pelayanan publik sudah seharusnya untuk di terapkan atau diaplikasikan pada keseluruhan lembaga administrasi, sehingga memberikan hasil penilaian yang baik terhadap

kepuasan masyarakat terkait halnya dengan pelayanan, sehingga *Trust* pada masyarakat menjadi lebih meningkat berdampak baik terhadap politik atau tujuan dari program pemerintahan itu sendiri.

Lembaga Ombudsman merupakan lembaga pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, baik diselenggarakan oleh pemerintah, maupun penyelenggara negara itu sendiri, termasuk dalam hal ini diselenggarakan oleh badan Usaha milik negara serta badan swasta ataupun perseorangan yang diberi tugas pelayanan publik tertentu.

Didalam menjalankan tugas ombudsman, maka perlu yang namanya suatu konsep, atau prinsip yang harus diimplementasikan terhadap pelayanan publik tersebut, sehingga pelayanan publik tersebut benar-benar memberikan pelayanan yg baik, profesional, terpercayanya. Apabila pelayanan yang diberikan tidaklah membuat sikenikmat pelayanan itu tidak nyaman, yang akan terjadi adalah tujuan dari penyelenggara akan banyak hambatan didalam mencapai tujuannya. Penurunan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat terhadap pelaksanaan program pemerintah, akan berdampak kepada penurunan pendapat daerah, akan terjadi pemutusan kerja yang banyak, kemudian tingginya kesewang-wenangan, akan terjadi *caos* baik diantara mereka, maupun antar lembaga itu sendiri. Oleh sebab itulah diatur sehingga konsep-konsep atau kaidah yang baik spsbils tetap dijaga dan diimplementasikan, akan menghasilkan yang baik juga.

Salah satu konsep atau prinsip yang harus diterapkan didalam sebuah pelayanan publik adalah *good government governance*, yakni tata kelola

pemerintahan yg baik. Pemerintah yang baik merupakan subjek yang menjalankan pelayanan publik. Konsep ini secara mendasar adalah bertujuan dapat meminimalisir yang namanya korupsi, kolusi dan nepotisme. Sehingga hal-hal penghambat itu dapat diminimalisir dan mencapai tujuan dengan baik dan tepat sasaran.

Penerapan *good government governance* tentunya melihat kondisi apa yg sedang terjadi disaat ini di Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau ini. Setelah melakukan wawancara terhadap kepala Lembaga ombudsman Indonesia perwakilan provinsi Riau, terkait penerapan yang dilakukan didalam tubuh Lembaga ombudsman, serta instansi pengadu dan teradu, dapat ditemukan kelemahan-kelamahan dan kelebihan dalam pengimplementasian *good government governance*. Sebab ternyata masih tingginya perkara pengaduan yang belum diselesaikan oleh Lembaga ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, terhadap pengaduan masyarakat tersebut, padahal Lembaga ombudsman merupakan lembaga yang melakukan pengawasan terhadap instansi-instansi kurang baik didalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat.

Apabila tata kelola pemerintahan yang baik tidak diterapkan didalam penyelenggara negara, yang akan terjadi adalah keterlambatan, ketidakpercayaan, ketidakharmonisan dan keselerasan didalam menyelenggarakan pelayanan publik tersebut. Ketika ketidakpercayaan, ketidakharmonisan dan keselerasan tidak diperhatikan dicarikan solusinya, maka akan terjadi kejolag baik pada masa saat ini, esok maupun lusa.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan ataupun rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku, bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, atau jasa pelayanan administratif, yang disediakan oleh pelayanan publik itu sendiri. Artinya Pelayanan publik, sama halnya ketika masyarakat membutuhkan pelayanan penerbitan sertipikat tanah, atau pelayanan kesehatan, ataupun juga terkait dengan penerbitan kartu tanda penduduk dan lain sebagainya, yang itulah dikatakan suatu kegiatan warga negara terhadap pelayanan publik. (Hesti, 2012:10)

Sementara yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik itu sendiri adalah setiap institusi penyelenggara negara, baik itu lembaga independen, serta korporasi dibentuk berdasarkan Undang-undang yang semata-mata memang diperuntukkan untuk kegiatan pelayanan publik.

Dan terakhir standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman didalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat, dalam rangka pelayanan yg berkualitas, cepat mudah, terjangkau dan terukur.

Konsep yang harus diterapkan didalam pelayanan publik berdasarkan Undang-undang No.25 tahun 2009 Pasal 4, yang tentunya merupakan bayangan atau Instrument *good government governance* itu sendiri yaitu :

1. Harus berlandaskan semua kepentingan umum.
2. Harus berlandaskan yang namanya kepastian hukum.

3. Adanya yg disebut dengan prinsip kesamaan hak.
4. Harus berdasarkan yang namanya hak dan kewajiban.
5. Adanya keprofesionalan.
6. Harus adanya partisipatif.
7. Harus terhindar dari yang namanya diskriminatif.
8. Adanya keterbukaan.
9. Harus adanya akuntabilitas.
10. Pelayanan itu juga harus memberikan fasilitas terhadap kelompok rentan.
11. Harus adanya ketepatan waktu.
12. Dan terakhir harus adanya kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dua belas yang merupakan asas atau prinsip dasar didalam melakukan pelayanan publik ini, maka kedua belas inilah yang harus diterapkan baik oleh lembaga ombudsman sendiri, maupun kepada lembaga sebagai teradu didalam menyelenggarakan pelayanan publik tersebut. Akan tetapi melihat kondisi apa yang terjadi terkait dengan Implementasi *good governance government* terhadap Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Kota Pekanbaru, ternyata kurang dipahami dan bahkan tidak mengimplementasikan, sehingga pihak teradu juga tidak memahami konsep *Good Government governance* itu sendiri, dan hal ini dapat dilihat setelah peneliti melakukan wawancara terkait pengimplementasian *Good Governement governance*.

Wawancara terhadap Kasubsi Pertanahan Kota Pekanbaru Muhammad Syukri A.Ptnh, S.H: (Syukri, 2 November 2020)

Bahwa Proses didalam menerbitkan sertipikat haruslah melalui prosedur, namun apabila ternyata ada masyarakat yang tidak melalui prosedur, maka hal itulah yang menjadi permasalahan, sebab melalui oknum-oknum pegawai maupun non pegawai memang diakui melakukan hal itu diluar prosedur, sehingga benar adanya kebanyakan masyarakat atau warga mengeluhkan lamanya sertipikat permohonan yang mereka ajukan. Hal ini ulah oknum yang melakukan diluar prosedur, sebab didalam melakukan penerbitan, haruslah dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku Peraturan Pemerintah No.24 tahun 2007 tentang pendaftaran tanah.

Sedangkan terkait dengan prinsip-prinsip yang diterapkan terkait dengan *Good Government governance*, saya sendiri kurang memahami, akan tetapi kami memiliki konsep yang sering dikenal dengan Profesional, terpercaya dan melayani. Artinya konsep seperti ini sudah semestinya di implementasikan terhadap mereka-meraka yang bekerja khususnya di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, sebab 3 prinsip ini, apabila diterapkan dengana secara baik, tentu akan memberikan hasil atau penilaian yang baik terhadap masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Mungkin *Good Government governance* tersebut hampir sama dengan prinsip kami profesinonal, terpercaya dan melayani. Sebab meskipun ada aturan atau konsep yang dianut, pasti realita tetap saja memiliki kelemahan, contohnya

saja dalam hal ini kelemahan terhadap oknumnya itu sendiri, yang ternyata diam-diam melakukan hal itu, yang padahal bukan tugas dan pokok jabatannya, sehingga tidak sesuai dengan prosedur yang ada, acapkali masyarakat merasa dipermainkan, merasa ditipu, dan lain sebagainya. Dan hal ini tentunya akan kami evaluasi, terkait dengan pengaduan yang ada di Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, tentu kami harus melewati proses dan prosedurnya, jika memang prosedur dan langkah kami tidak tepat, maka kami akan segera mungkin untuk dilakukannya perbaikan-perbaikan dimasa yang akan datang, apabila memang harus menerapkan konsep *good governance government*, kita siap untuk menerapkan konsep itu.

Dari perihal tersebut, ternyata prinsip didalam *good governance government* kurang mengetahui bahkan memahami, padahal konsep ini merupakan konsep dasar didalam menyelenggarakan pemerintahan untuk melakukan pelayanan yang baik terhadap warga negaranya, sehingga hal transparansi, bertanggung jawab, efektif dan adil memang benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat yang berujung peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan publik. Penerbitan sertipikat yang tepat waktu, cepat, dan tidak ribet, merupakan cerminan dari Konsep *good governance government* itu sendiri.

Selanjutnya adalah Budi Hartanto S.H, M.H Selaku Penyidik Pada Kepolisian Daerah Riau bahwasanya menerangkan : (Hartanto,06 Oktober 2020)

Terkait dengan penanganan yang dilakukan terhadap penyelidikan dan penyidikan perkara-perkara yang masuk didalam wilayah kepolsian daerah

Riau ini, hal itu bukannya terjadi kesengajaan untuk dilambat-lambatkan, apalagi untuk dikesempungkan supaya tidak dikerjakan, hal itu tidaklah tepat dan benar. Terjadinya keterlembatan dalam hal penanganan perkara itu, tentu ada beberapa penyebabnya, salah satunya tingginya Daftar pencarian orang, pembuktian-pembuktiannya belum sempurna, kemudian keterangan korban ternyata memiliki banyak kebohongan, sehingga untuk dilakukannya kepastian didalam penanganannya sering kali berulang-ulang. Berulang-ulang tersebut jelas sekali memakan waktu,, bukan keterlembatan yang sengaja-sengaja dibuat-buat. Bagaimanapun yang namanya laporan atau pengaduan yang masuk kepada kami, tetap akan kami proses sesuai dengan aturan dan prosedur yang ada.

Terkait adanya pengaduan terhadap yang diadukan kepada Lembaga Ombudsman perwakilan Riau, tetap panggilan harus dipenuhi serta diklarifikasi, dan telah disampaikan bahwa hambatan-hambatan dan kendalanya seperti ini dan lain sebagainya. Sedangkan untuk *good governance government* sendiri, tidak mengetahui dan tidak memahami, namun apa yang disampaikan saudara hal itu sama halnya dengan moto kami Promoter. Adapun Penjabaran “*Promoter*” tersebut yaitu :

- a. Profesional: Meningkatkan kompetensi SDM Polri yang semakin berkualitas melalui peningkatan kapasitas pendidikan dan pelatihan, serta melakukan pola-pola pemolisian berdasarkan prosedur baku yang sudah dipahami, dilaksanakan, dan dapat diukur keberhasilannya.

- b. Modern: Melakukan modernisasi dalam layanan publik yang didukung teknologi sehingga semakin mudah dan cepat diakses oleh masyarakat, termasuk pemenuhan kebutuhan Almatesus dan Alpakam yang makin modern.
- c. Terpercaya: Melakukan reformasi internal menuju Polri yang bersih dan bebas dari KKN, guna terwujudnya penegakan hukum yang obyektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan.

Konsep yang disampaikan diatas, memang cukup baik dengan konsep professional, modern dan terpercaya, namun terkait efektif dan efisien, kemudian tranparansi dan dapat dipertanggung jawabkan, hal itu belum mencerminkan kualitas yang baik didalam memberikan pelayanan publik. Profesional yang diharapkan tanpa adanya adil, kemudian efektif dan efeasien, bahkan memeerlukan yang namanya sumber daya manusia yang baik berintegritas tinggi, maka pelayan publik yang baik, juga belum tentu dapat dirasakan oleh masyarakat dengan baik pula.

Selanjutnya Kepada Syahroni Rasul, S.Sos, M.IP, Selaku Pengawas Dinas
Disdukcapil Kota Pekanbaru : (Rasul, 10 September 2020)

Bahwa untuk melakukan pelayanan, tentunya kami berpatokan kepada Aturan dan Undang-Undang yang berlaku, artinya tanpa ada aturan yang berlaku, kami tidak akan boleh menyalahi aturan, namun tidak kita pungkiri bahwa disetiap pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat juga ada yang melakukan Pungutan Liar. Namun telah diproses oleh penegak hukum, hal itu tidak

dipungkiri terjadi pada masyarakat yang akan membuat Kartu keluarga baru dan KTP, namun ada syarat dan prasyarat yang kurang didalam pembuatan KK dan KTP nya. Hal ini tentu memberikan gambaran bahwa yang terjadi disini adalah Pungutan Liar, Dan Penyalahgunaan Wewenang.

Terkait dengan Prinsip *good governance government*, dalam hal ini merupakan suatu prinsip atau konsep didalam melakukan pelayanan publik, ditempat kami tidak sefamiliar apa yang terdapat didalam Lembaga Ombudsman, sebab kami hanya fokus kepada pelayanan yang biasa-biasa saja, akan tetapi jika dihubungkan dengan prinsip tersebut sangat bagus sekali, sehingga tujuan didalam melaksanakan pelayanan publik memberikan kenyamanan terhadap masyarakat tentunya. Promoter yang kami adopsi, bisa saja bagian dari prinsip yang disampaikan serta mempunyai korelasi diantara keduanya.

Pengawasan yang dilakukan merupakan bagian dari *good governance government*, apabila diterapkan dengan baik dan paham secara dasar, maka pungutan-pungutan liar itu tidak akan terjadi. Maka seharusnya setiap instansi yang mewakili negara didalam melakukan penyelenggaraan negara, sudah seharusnya memahami konsep tersebut.

Dari ketiga instansi yang merupakan pihak teradu, karena diduga telah melakukan maladminstrasi haruslah diingatkan oleh Lembaga Ombudsman Perwakilan Riau tersebut. Sehingga pelayanan pulbik terhadap masyarakat dapat berjalan dengan baik. Sedangkan turunan prinsip *good governance government*, itu sendiri pada Lembaga Ombudsman yakni mengacu kepada Pasal 3 Undang-

Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang mana Lembaga Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya haruslah berasaskan:

1. Kepatutan;
2. Keadilan;
3. Non-Diskriminasi;
4. Tidak Memihak;
5. Akuntabilitas;
6. Keseimbangan;
7. Keterbukaan; Dan
8. Kerahasiaan.

Perwakilan Lembaga Ombudsman itu sendiri didalam mengimplementasikan *good governance government*, melainkan hanya sekedar mengetahui. Merujuk pada lingkungan Ombudsman RI perwakilan Provinsi Riau dengan tanya jawab Bapak H.Ahmad Fitri, S.E yang merupakan Kepala lembaga eksternal dan memiliki tugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, menyatakan bahwa bentuk wujud *good governance government*, pada Lembaga Ombudsman perwakilan Riau yakni hanya mewujudkan dengan telah ditetapkannya banyak aturan yang dijadikan pedoman bagi seluruh pegawai Ombudsman RI, baik di jajaran pimpinan Lembaga Ombudsman RI, Kepala Perwakilan Ombudsman RI, Asisten Ombudsman RI dan ASN (semuanya disebut dengan insan Ombudsman RI) itu sendiri.

Semua pelaksanaan tugas yang dilaksanakan oleh insan Ombudsman RI dilaksanakan haruslah dengan penuh tanggung jawab dan berpedoman pada peraturan yang berlaku. Tugas utama Ombudsman RI adalah menerima laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menjalankan tugas ini, telah banyak peraturan perundang-undangan yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas tersebut.

Selanjutnya, Ombudsman RI dan termasuk Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau saat ini juga terus berusaha meningkatkan pelayanan dengan melakukan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi dilakukan dengan membangun komponen pengungkit dan komponen hasil. Ada 8 (delapan) komponen pengungkit yang terus dibangun oleh Ombudsman RI sesuai dengan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019) yang meliputi :

1. Manajemen Perubahan,
2. Deregulasi Kebijakan,
3. Penataan Dan Penguatan Organisasi,
4. Penataan Tata Laksana,
5. Penataan System Manajemen Sdm,
6. Penguatan Akuntabilitas,
7. Penguatan Pengawasan Dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Merujuk berbagai hasil kajian Lembaga administrasi Negara menyimpulkan ada beberapa aspek dasar didalam mewujudkan *good governance government*, yakni (Dede Rosyada, 2000: 182) :

1. Harus adanya keterkaitan antara satu dengan yang lainnya mengedepankan pasrtisipasi
2. Harus adanya Penegakan hukum agar dapat berjalan dengan kondusif.
3. Harus adanya Keterbukaan.
4. Harus adanya Sikap Responsif.
5. Harus adanya kesepakatan bersama didalam mengambil keputusan.
6. Adanya prinsip kesetaraan dan keadilan.
7. Efektif dan efisien
8. Adanya akuntabilitas.
9. Harus adanya Visi Strategis.

Berbagai-bagai turunan dan konsep didalam menerapkan *good governance government*, namun secara pengimplementasian dari apa yang seharusnya, dan kemudian melihat apa yang terjadi, menurut analisa peneliti, konsep dan norma *good governance government* tidak dijalankan dengan baik, padahal konsep ini merupakan pencerminan dari yang namanya tata kelola pemerintahan yang baik. Jadi seharusnya sebagai lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik haruslah menerapkan yang namanya menerapkan *good government governance* ini, baik sebagai lembaga pengawas maupun instansi yang diawasi, sebab prinsip ini merupakan prinsip yang berisikan nilai-nilai yang bertujuan memberikan

kenyamanan terhadap masyarakat yang sedang atau berproses pada suatu lembaga penyelenggara negara ataupun swasta. Akan tetapi dengan tidak dilakukannya Implementasi *good government governance*, maka maladministrasi seperti :

1. Penundaaan berlarut
2. Permintaan uang atau imbalan atas jasanya sebagai penyelenggara
3. Serta penyimpangan prosedur,
4. Bahkan penyalahgunaan wewenang.

Keempat jenis maladministrasi ini, masih marak saja terjadi pada wilayah Lembaga Ombudsman republik Indonesia perwakilan Riau ini, hal ini terbukti masih ada beberapa laporan pengaduan yang belum diselesaikan, masih ada Pengadu yang merasa laporan pengaduannya belum di akomodir, terlebih lagi adalah memang tidak adanya sanksi yang diberikan terhadap lembaga penyelenggara tersebut. Hal ini menjadi tidak efektif didalam pengimplementasian *good government governance* ini.

Instrumen *good government governance* yang harusnya berjalan bersamaan dengan suatu kegiatannya, ternyata didalam menerapkan terhadap lembaga ombudsman perwakilan provinsi riau itu sendiri dan juga terhadap lembaga atau instansi dalam hal ini teradu, belum melaksanakan *good government governance*, sehingga harus dan perlu untuk ditinjau ulang didalam penerapan kebijakan tersebut, yang padahal konsep inilah yang nantinya memberikan penyelenggara untuk melakukan perbaikan-perbaikan didalam pelayanan publik, artinya lembaga atau instansi yang bersangkutan kurang mengetahui yang namanya tata kelola pemerintahan yang baik, apabila diketahui dan diterapkan

dengan baik, tentu akan memberikan hasil yang maksimal terhadap setiap pelayanan publik itu sendiri.

Jadi lembaga-lembaga ini telah mengabaikan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Undang-undang pelayanan publik Pasal 4 bahwa pelayanan publik itu haruslah tepat waktu, serta dilakukan dengan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, serta telah lari dari Undang-undangnya Lembaga Ombudsman itu sendiri yakni Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 3 yakni khususnya tentang keterbukaan, kemudian akuntabilitas, dan lain sebagainya. Sehingga perlu ditingkatkan ulang didalam mewujudkan kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik itu sendiri, terlebih lagi juga berupaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk, dan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik, sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta dapat memberi perlindungan bagi setiap warga negara, dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Faktor-faktor Penghambat dalam implementasi *good governance government* terhadap lembaga ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam penyelesaian maladministrasi di Kota pekanbaru.

Pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian

yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Untuk menajamin dilaksanakannya suatu pelayanan yang baik, maka harus ada pengawasan yang dilakukan, pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip *good governance government* yang sangat perlu ditumbuh kembangkan dan diaplikasikan agar mampu mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyeleggara negara dan pemerintahan, sehingga dibentuklah Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. (Sirajuddin, 2012:31)

Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Lembaga Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi. Sedangkan Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan Laporan kepada Ombudsman. Dan Untuk Terlapor adalah Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang melakukan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman. Lembaga ombudsman di dalam menjalankan tugas menerima laporan masyarakat dan menindaklanjuti laporan masyarakat tersebut, Lembaga Ombudsman RI

perwakilan Provinsi Riau itu sendiri telah memiliki pedoman yang dituangkan dalam alur pemeriksaan laporan masyarakat.

Dalam melakukan pemeriksaan atas Laporan yang diterimanya, Ombudsman dapat memanggil Terlapor dan saksi untuk dimintai keterangannya. Apabila Terlapor dan saksi telah dipanggil tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa (*subpoena power*).

Adapun alur atau prosedur dalam penanganan penyelesaian laporan atau pengaduan masyarakat kepada Lembaga Ombudsman RI perwakilan Provinsi Riau ada beberapa tahapan: (Fitri, 26 Juni 2020)

1. Di lakukannya Penerimaan Laporan Pengaduan Masyarakat (Input) terlebih dahulu dengan :
 - a. Registrasi Dalam tahap ini Ombudsman melakukan pendataan terhadap pelapor dengan memuat:
 - 1) Nama lengkap
 - 2) Tempat dan Tanggal Lahir
 - 3) Status perkawinan
 - 4) Pekerjaan dan
 - 5) Alamat lengkap Pelapor

Setelah melakukan pendataan Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, barulah akan menindaklanjuti laporan tersebut. Namun apabila, pelapor sudah menyampaikan laporan langsung kepada pihak

yang dilaporkan atau kepada atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya. Peristiwa, tindakan, keputusan atau berbagai macam pelanggaran yang dilaporkan ke Ombudsman belum lewat 2 (dua) tahun sejak hal itu terjadi akan ditindaklanjuti. Dalam keadaan tertentu Nama dan Identitas Pelapor dapat dirahasiakan, dan penyampaian laporan dapat dikuasakan kepada pihak lain. Pelapor juga perlu memuat uraian tentang peristiwa, tindakan atau keputusan yang melanggar atau maladministrasi untuk dilaporkan secara rinci.

- b. Selanjutnya lembaga Ombudsman melakukan seleksi terhadap laporan atau pengaduan. Tahapan ini merupakan tahapan dimana Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, memeriksa laporan yang masuk, kemudian menentukan sebuah laporan akan ditindaklanjuti atau tidak. Apabila kurang lengkap, Lembaga Ombudsman memberitahukan secara tertulis mengenai laporan yang tidak memenuhi syarat, yang disertai dengan arahan untuk melengkapi syarat-syarat yang kurang. Laporan yang masuk tersebut paling lambat 30 hari harus dilengkapi, jika lewat dari 30 hari, maka pelapor dianggap mencabut laporannya. Kemudian asisten Lembaga Ombudsman akan menyusun resume laporan yang telah memenuhi syarat. Adapun Resume tersebut memuat dan menjelaskan:

- 1) Fakta-fakta hukum yang dilaporkan dan dipaparkan kedalam resume.
- 2) Kasus apa yang dikeluhkan.

- 3) Siapa pihak atau pejabat publik (individu atau instansi) yang di laporkan.
 - 4) Dimana dan kapan kasus terjadi.
 - 5) Bagaimana terjadinya.
 - 6) Upaya apa saja yang sudah pernah di tempuh pelapor.
 - 7) Prosedur yang dilanggar (substansi maladministrasi yang dikeluhkan) di uraikan dengan jelas Setelah melakukan seleksi terhadap laporan yang masuk, setelah itu Ombudsman akan memutuskan untuk menolak atau menindak lanjuti laporan tersebut.
2. Proses Pemeriksaan Laporan Pengaduan Dalam memeriksa laporan. Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi tidak memihak, dan tidak memungut biaya. Selain itu Ombudsman juga wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak serta mempermudah pelapor dalam menyampaikan penjelasan. Adapun macam-macam proses pemeriksaan di Ombudsman adalah sebagai berikut:
- a. Klarifikasi tertulis. Dalam klarifikasi tertulis ombudsman dapat memanggil secara tertulis terlapor, saksi, dan ahli untuk di mintai keterangan untuk meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor dalam hal ini terlapor harus memberikan penjelasan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (Empat Belas) hari. Selanjutnya setelah melakukan klarifikasi secara tertulis maka Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau melakukan beberapa tahapan pemeriksaan selanjutnya adalah investigasi dilapangan.

3. Peradilan khusus.

Dalam proses adjudikasi khusus ini, maka pihak Ombudsman diberikan kewenangan untuk membuat peradilan sendiri yang bersifat Ad Hoc untuk memutuskan perkara antara pihak yang bersengketa. Menurut Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, bahwa:

Jika ada dalam tindak lanjut terhadap laporan pengaduan dari masyarakat, maka proses awal yang dilakukan adalah proses mediasi dan konsiliasi. Jika proses ini mengalami jalan buntu maka proses lanjutan yang dilakukan adalah dengan menggunakan cara penyelesaian sengketa secara jalur hukum yang dikenal dengan *Litigasi*.

Adapun tujuan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat Ombudsman RI adalah dapat mengeluarkan produk rekomendasi yang sifatnya mengikat. Di tingkat kantor perwakilan Ombudsman RI di kantor perwakilan mengeluarkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) sebagai produk setiap tindak lanjut laporan masyarakat. Lembaga Ombudsman melakukan monitoring setelah mengeluarkan hasil berupa rekomendasi, kesepakatan, atau apapun itu kemudian terhadap hasilnya itu kita memantau selama maksimal 60 hari. Jika, laporan tersebut sudah dilaksanakan maka laporan tersebut dianggap selesai.

Terkait dengan Faktor-faktor Penghambat dalam implementasi *good governance government* terhadap lembaga ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam penyelesaian maladministrasi di Kota Pekanbaru yaitu :

- Jumlah asisten yang masih tergolong sedikit, tentu saja membuat beban tugas asisten menjadi berat dalam menjalankan tugas-tugasnya. Karena di semua kantor perwakilan Ombudsman memiliki tiga bidang tugas yang terdiri dari bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Masyarakat, bidang Pemeriksaan Laporan dan bidang Pencegahan.
- Keberadaan lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau sekaligus dengan fungsi dan wewenangnya yang belum banyak diketahui oleh masyarakat menjadi tantangan tersendiri.
- Minimnya Anggaran yang dimiliki oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.
- Kurangnya menegakan prinsip-prinsip *good governance government* itu sendiri, baik terhadap Ombudsman itu sendiri, maupun lembaga terlapornya.
- Tidak kooperatifnya lembaga terkait yang dilaporkan dugaan melakukan maladministrasi.
- Rendahnya kesadaran hukum masyarakat, yang masih saja ketika melakukan permohonan penerbitan adminstrasinya sebagai warga negara terbiasa diluar prosedur, yang padahal dapat merugikan dirinya sendiri sebagai pemohon, sehingga *good governance government* menjadi terkesampingkan.

Bagi pihak kepolisian daerah Riau, hambatannnya didalam menerapkan konsep yakni :

- Kurang mengetahui konsep *good governance government* itu sendiri.

- Jumlah personel tidak sebanding lurus dengan pekerjaan yang banyak.
- Ketidaksabaran masyarakat yang padahal prosesnya sedang berjalan.
- Anggaran yang terkadang tidak cukup didalam melakukan edukasi terhadap konsep tata kelola penegakan hukum yang baik.

Sedangkan Lembaga Kantor pertanahan Kota Pekanbaru, tidak adanya hambatan yang dilalui didalam memberikan pelayanan, hanya saja permasalahan kecil, yang kemudian cepat dilakukan perbaikan, bagaimanapun pelayanan kepada masyarakat harus dikedepankan, apabila terjadi maladministrasi, maka itu adalah oknum, yang kemudian akan diberikan sanksi terbukti melakukan maladmistrasi.

Terakhir Disdukcapil, memberikan gambaran bahwa hambatan yang dilalui terletak pada sistem pengawasan yang kurang maksimal, sebab penyalahgunaan kekuasaan atau terjadinya maladministrasi condong dari *bottom*, pengawasan yang tidak maksimal tentunya memberikan peluang terhadap bawahan untuk melakukan praktik-praktik maladministrasi yang dapat merugikan masyarakat secara langsung. Oleh sebab itu pengawasan haruslah ditingkatkan, sebab pengawasan dapat menjamin ketetapan pelaksanaan tugas yang sesuai dengan rencana, serta kebijaksaan dan perintah, terlebih lagi dapta mengevaluasi keberhasilan dan pencapaian tujuan serta target sesuai dengan indikato yang di tetapkan serta mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan dan dapat melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan pemerintahan. (Ernie dan Saefulah, 2005: 12)

Apabila melihat lembaga teradu, jelas sekali tidak mengimplementasikannya, sehingga dapat diketahui bahwa kendala yang dihadapi adalah : (Arliman S,Laurensius, 2012:10)

1. Kurang memahaminya konsep tersebut, apalagi menerapkannya, yang padahal apabila dipahami dan diimplementasikan, akan mewujudkan yang namanya keharmonisan anatar penyelenggara negara dengan warga negaranya itu sendiri.
2. Ternyata integritas orangnya masih sangat jauh, seperti yang diharapkan, dalam hal ini sering acapkali dibilang sebagai oknum atau personal, pegawai ataupun bukan pegawai sebagai *representative* didalam melaksanakan pelayanan publik jauh sekali sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Seperti hal yang disampaikan oleh pengadu Sarman rusdi, bahwa ia melakukan pengaduan terhadap Lembaga ombudsman republik Indonesia perwakilan provinsi riau, telah menjadi korban pungutan liar, yang mana memberikan lebih dari uang standar yang telah ditentukan didalam peraturan perundang-undangan, padahal penyelenggara tersebut tidak boleh melakukan itu, akan tetapi tetap saja dilanggar dan dilakukan, yang sering dikenal dengan pendapatan samping. Apapun alasannya hal ini adalah maladminsitrasi, yang mana integritas sangat menentukan sekali, akan tetapi intergritas penyelenggara masih banyak yang rendah, maka terjadilah demikian.
3. Hambatan kedua adalah, melihat indikator kestabilan politik, ternyata juga memperngaruhi tata kelola pemerintahan yang baik, apabila terjadinya

ketidak seimbangan politik, maka akan merambat terhadap kinerja birokrasi yang dilakukan, jelas sekali hal ini berhubungan erat dengan tata kelola pemerintahan yang baik.

4. Keadaan masyarakat yang ternyata tidak sadar hukum, yang artinya masyarakat mengabaikan prosedur atau tata cara yang telah ditentukan peraturan perundang-undangan, sehingga berdampak kepada yang namanya tatanan yang telah dibentuk, maka hal ini menjadi hambatan tidak terimplementasinya *good governemen governance*, kesadaran hukum yang kurang harus ditingkatkan. Menurut Soerjono Seokanto ada empat indikator kesadaran hukum, yaitu :
 - a. Pengetahuan hukum.
 - b. Pemahaman hukum.
 - c. Kecenderungan untuk mengadakan penilaian tertentu terhadap hukum.
 - d. Pola perilaku hukum.
5. Regulasi yang belum harmonis antara satu dengan lainnya. Hal seperti ini tentunya didalam pengimplemenatsi tata kelola pemereintahan yang baik diterapkan kepada lembaga ombudsman perwakilan riau, maupun kepada para pihak yang terkait masih sangat banyak, menjadi tumpang tindih. Sehingga ketika terjadi permasalahan administrasi didalam menyelesaikan permasalahannya juga menjadi hambatan untuk penyelesaiannya. Hal ini merujuk kepada Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*), pemerintahan yang baik dan bersih harus

memenuhi kriteria efektif dan efisien yakni berdaya guna dan berhasil-guna. Kriteria efektif biasanya di ukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Agar pelayanan publik itu efektif dan efisien, maka para pejabat pemerintahan harus mampu menyusun perencanaan-perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat, dan disusun secara rasional dan terukur. Dengan perencanaan yang rasional tersebut, maka harapan partisipasi masyarakat akan dapat digerakkan dengan mudah, karena program-program itu menjadi bagian dari kebutuhan mereka.

6. Apabila dicermati lebih mendalam lagi, maka dapat diambil suatu pengertian bahwa hambatan bagi upaya menciptakan *good governtmen governance*, adalah sikap mental dari sebagian rakyat Indonesia lebih khusus dari para pengelola negara dan mitra yang terkait. Dalam hal ini sikap mental dan kultural dari pengelola negara, *corporate*, dan masyarakat. Penyebab sikap mental dan kultural yang demikian yakni (Antonius Arif, 2012:25) :

- a. Mengendornya dimensi kerohanian dalam pola hidup modern.
- b. Pengkawulaan rakyat kepada penguasa
- c. Tradisi upeti, baik secara paksa oleh penguasa; dan
- d. Gengsi dan harga diri.

Sudah tentu gejala tersebut bukan muncul tiba-tiba tetapi ada rangsangan yang menyebabkannya. Dilihat dari kaca mata sejarah

Indonesia pada umumnya gejala tersebut selain berakar dari feodalisme juga karena pengaruh gaya orang-orang asing di Indonesia, khususnya orang-orang Belanda. (<https://www.facebook.com>)

7. Dalam pengimplementasian *good governtmen governance* diperlukan sarana dan prasarana yang baik, namun apabila ini terkendala, maka memang terjadi hambatan didalam pengimplementasiannya.

Dengan demikian, faktor-faktor penghambat dalam implementasi *good governance government* terhadap lembaga ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam penyelesaian maladministrasi di Kota pekanbaru dapat diklasifikasikan ada 3 tiga indikator yakni terdiri dari :

- a. Segi substansi peraturan perundang-undangnya. Artinya konsep substansi hukum menjadi dasar didalam pengimplementasian *good governtmen governance*, seharusnya disetiap peraturan perundang-undangan itu harus mewajibkan adanya Instrument ini, sehingga sebagai pengingat dan pijakan yang sah didalam melakukan penyelenggaraan pelayan publik yang lebih baik, menurut peneliti, setiap peraturan perundang-undangan berbeda-beda bentuk dalam konsep *good governtmen governancenya*, namun apabila diseragamkan akan lebih baik dan menjadi harmonis anantara satu dengan yang lainnya.
- b. Kemudian dilihat dari penegaknya, dalam hal ini adalah orangnya. Lemabaga ombudsman itu sendiri dan terhadap instansi yang melakukan maladminstrasi, yakni bahwasanya hambatan yang

dihadapi adalah, antara lembaga pengawas dan yang diawasi kurang memahami konsep ini, terlebih lagi didalam penyelesaian ini, sering kali lembaga atau instansi teradu tidak menghadiri panggilan lembaga ombudsman untuk menyelesaikan pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat itu sendiri.

- c. Dan ketiga dilihat dari masyarakatnya itu sendiri. Masyarakat didalam melakukan pengaduan terhadap Lembaga ombudmasn acapkali mengaduk-adukan aduannya, artinya setelah melaporkan pengaduan ditempat penagak hukum lain, juga melapokan kepada ombudsman sehingga prinsip tata kelola pemerintahan yang baik menjadi tidak terimplementasikan dengan baik.

Apabila ketiga indikator elemen ini dapat diperbaiki dan saling melengkapi, nisacaya mewujudkan Tatat kelola pemerintahan yang baik sangatlah mudah dan dapat mengesampingkan hambatan-hambatan didalam mewujudkannya. Baik lembaga ombudsman sebagai pengawas dan instansi terkait sebagai teradu dan masyarakat sebagai pengadu yang merasa ketidak puasan terhadap pelayanan publik yang diberikan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi *good governance government* terhadap Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Kota Pekanbaru belum didimplementasikan dengan baik, sebab memiliki beberapa faktor hamabatan dalam impementasinya, serta masih tingginya perkara pengaduan yang belum diselesaikan oleh Lembaga ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, terhadap laporan pengaduan masyarakat tentang adanya maladmitsitrasi yang, seharusnya Lembaga ombudsman menerapkan prinsip *good governance government* dengan baik, serta diterapkan juga kepada instansi-instansi yang dinilai kurang baik didalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat. Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia tidak dipahami secara baik, sehingga masih saja, ada pengaduan yang belum terselesaikan, termasuk Undang-undang No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4, Pelayanan publik yang seharusnya adanya keprofesionalan, adanya partisipatif, terhindar dari yang namanya diskriminatif, adanya keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, Dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, masih saja dalam pengimplementasikannya belum juga terpenuhi.

2. Faktor-faktor Penghambat dalam implementasi *good governance government* terhadap lembaga ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam penyelesaian maladministrasi di Kota pekanbaru yaitu :
- a. Jumlah asisten atau personel yang masih tergolong sedikit.
 - b. Keberadaan lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau sekaligus dengan fungsi serta wewenangnya belum banyak diketahui oleh masyarakat.
 - c. Minimnya Anggaran yang dimiliki oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.
 - d. Kurangnya menegakan prinsip-prinsip *good governance government* itu sendiri, baik terhadap Ombudsman itu sendiri, maupun lembaga terlapornya.
 - e. Terlebih lagi integritas orangnya masih sangat jauh,serta indikator kestabilan politik juga sangat memeperngaruhi pelayana publik.
 - f. Terakhir yakni keadaan masyarakat yang ternyata tidak sadar hukum serta Regulasi yang belum harmonis antara satu dengan lainnya.
 - g. Apabila dikerucutkan maka ada 3 indikator tolak ukur penyebab terjadinya penghambat implementasi *good governance government* yaitu Segi substansi peraturan perundang-undangnya, kemudian dilihat dari penegakkanya dan ketiga dilihat dari masyarakatnya itu sendiri.

B. Saran :

1. Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, serta lembaga terkait seperti Kepolisian Daerah Riau, kemudian Badan Pertanahan Kota Pekanbaru, dan Disdukcapil Kota Pekanbaru, haruslah meningkatkan jumlah personel atau anggotanya dengan cara melakukan *rekrutmen*, sehingga terpenuhinya penanganan yang lebih efektif dan efisien.
2. Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau juga harus meningkatkan sumber daya manusianya, baik *hard skill* maupun *soft skill* pelaksananya.
3. Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, kepolisian Daerah Riau, dan Disdukcapil Kota Pekanbaru, haruslah menaikkan jumlah anggaran pada tahun berikutnya, dengan menghitung segala sesuatunya dengan terukur dan tuntas.
4. Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau haruslah melakukan sosialisasi baik terhadap pelapor maupun terlapor mengenai konsepsi *Good Governance Government* itu sendiri.
5. Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau haruslah membuat sop dengan menyisipkan konsep-konsep *Good Governance Government*.
6. Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, Kepolisian Daerah Riau, kemudian Badan Pertanahan Kota Pekanbaru, dan Disdukcapil Kota Pekanbaru haruslah embuat dimasing-masing kotak saran dan penilaian secara langsung terhadap pelayanan publik yang diberikan terhadap instansi-instansi yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

- Afan Gaffar. 1999. Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Agus Dwiyanto, dkk. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Agustino, Leo. 2012. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. CV. Alfabeta: Jakarta
- Antonius Sujata, Peranan Ombudsman dalam Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi serta Pelaksanaan Pemerintahan yang Baik, (Komisi Ombudsman Indonesia, 2006).
- Antonius Arif. Rahasia Menghancurkan Mental Block. TITIK MEDIA, 2012.
- Arliman S, Laurensius. 2012. Penegakan Hukum dan Kesadaran Masyarakat. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Asmara, Galang, Ombudsman Nasional dalam sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia (Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2005).
- Barus Veronika, Lia 2010. Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik. Universitas Sumatera Utara. Medan
- Boedi Harsono, Hukum Agraria Indonesia Sejarah Pembentukan Undang Undang Pokok Agraria, isi dan pelaksanaannya, Jakarta: Djambatan
- Budhi Masturi, Ombudsman Dalam Transisi Demokrasi di Indonesia, Google (diakses tanggal 02 November 2013) <http://perpustakaan.bphn.go.id>
- Dede Rosyada Dkk, Demokrasi, Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani, (Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah, 2000)
- Ediwarman, *Monograf Metodologi penelitian hukum, panduan Penelitian skripsi, tesis, dan disertasi*, PT Sofmedia, Medan 2015
- Fajar Mukti, Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009.

- Hardiyansyah 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 1997, Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia, Jilid II, Edisi Ketiga, Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Lili Rasjidi, I.B Wyasa, Hukum sebagai suatu system, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993
- Masri Singarimbun, Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei*, Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta 2008
- Masthuri, Budhi, Mengenal Ombudsman Indonesia (Jakarta: Pradnya Paramita, 2005).
- Mulyawan, Budi. 2009. Pengaruh Pelaksanaan Good Governance terhadap kinerja Organisasi. Universitas Sumatera Utara
- Nurdin Usman, 2002, Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum, Bandung, CV Sinar Baru Browne dan Wildavsky. 2004. (dalam Nurdin dan Usman, 2004
- Nurtjahjo, Hendra, 2012, Ombudsman Republik Indonesia : Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik, Jakarta, Dawat Lovers Community.
- Ombudsman Indonesia : Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang, Komisi Ombudsman Nasional, 2002
- Puspitosari, Hesti; et. al., *Filosofi Pelayanan Publik*, Setara Press (Kelompok Intrans Publishing) dan Jaringan Nasional Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3), Malang, 2012
- Rod Hague and Martin Harrop, *Comparative Government and Politics: An Introduction* (New York: Palgrave, 2001). The Columbia Encyclopedia, Sixth Edition, Columbia University Press, 2001. diakses melalui www.defenisi Ombudsman.com, diakses pada 12 oktober 2019.
- Sirajuddin, dkk., *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, Malang: Setara Press, 2012
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian hukum*, UI Pres, Jakarta: 1983.

Yusril Ihza Mahendra, Mewujudkan Supremasi Hukum di Indonesia,
(Departemen Kehakiman dan Departemen HAM RI)

B. Jurnal :

Triastuti, opini mahasiswa ilmu pemerintahan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas riau terhadap citra diri presiden jokowi dalam video blog kaesang om fisip, Vol. 4 No. 2 Oktober 2017 Page 7

C. Peraturan Perundang-Undangan :

Keputusan Presiden RI No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Kajian Ekonomi Regional Riau Triwulan I 2011, Bank Indonesia Pekanbaru. Diakses pada 10 Oktober 2019 Pada Pukul 22.26 Wib.

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan

Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman [www.Sejarah Reformasi di Indonesia, Wiikipedia](http://www.SejarahReformasi.di.Indonesia.Wiikipedia)

D. Internet :

Muhamad Albar, Tahun 2011-2012, Pengertian Implementasi menurut Para Ahli (Online), <http://www.jualbeliforum.com/pendidikan/215357-pengertian-implementasi-menurut-para-ahli.html>

UNDP, Prinsip-prinsip Good Governance [http://www.scribd.com/doc/4606676/ Good-Governance](http://www.scribd.com/doc/4606676/Good-Governance).