

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**EVALUASI PELAKSANAAN TUGAS OMBDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU DALAM PENANGANAN
LAPORAN MASYARAKAT (STUDI KOTA PEKANBARU)**

SKRIPSI

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

Muhammad Sidiq

NPM : 137110033

PROGRAM STUDI

ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2020

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Muhammad Sidq
NPM : 137110033
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik
Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam
Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota
Pekanbaru)

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi kerentanan-kerentanan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian konfribensi.

Pekanbaru, 11 Juni 2020

Pembimbing I.

Pembimbing II.

Drs. Zulkili, M.Si.

Arif Rafal, S.Sos, M.Si.

Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Publik
Ketua.

Lilis Suryani, S.Sos, M.Si.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Sidiq
NPM : 13710033
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik
Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam
Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota
Pekanbaru)

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan korektif dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah

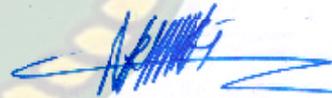
Pekanbaru, 30 Juni 2020

An Tim Penguji
Sekretaris,

Ketua,



Hendri Andry, S.Sos, M.Si.



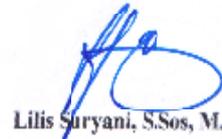
Nurmasari, S.Sos, M.Si.

Mengetahui,
Wakil Dekan I,



Indra Syafri, S.Sos, M.Si.

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Ketua



Lilis Suryani, S.Sos, M.Si.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Muhammad Sidiq
NPM : 137110033
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik
Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam
Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota
Pekanbaru)

Naskah skripsi ini secara keseluruhan di nilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian komprehensif fakultas ilmu sosial dan ilmu politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

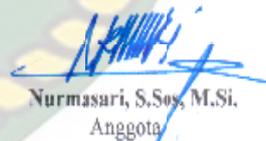
Ketua,



Hendri Andry, S.Sos, M.Si.

Pekanbaru, 30 Juni 2020

Sekretaris,



Nurmasari, S.Sos, M.Si.
Anggota

Arif Rifai, S.Sos, M.Si
Anggota



Lilis Suryani, S.Sos, M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I,



Indra Syafri, S.Sos, M.Si.

PERSEMBAHAN

Oleh Muhammad Sidiq

Bismillahirrohmanirrohhiim...
Alhamdulillahirobil'alamin

Segala puji bagi Allah tuhan semesta alam
Atas ridha yang engkau limpahkan kepadaku
Atas kesuksesan dan keberhasilan dalam meraih prestasi dan cita-cita...
Dan hanya karena Kuasa-Mu ya Allah...
Hamba dapat menyelesaikan studi strata 1 ini...
Memberikan kebahagiaan kepada orang terdekat

Karya ini ku persembahkan untuk kedua orang tua tercinta
Ayahanda Darmawansyah dan almarhumah ibunda tercinta Zubaidah
Semoga saya bisa mewujudkan harapan kedua orang tua
Menjadi anak berbakti kepada orang tua yang selalu berjuang dan berkorban demi
anak-anaknya...
Menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama

Berakhir nya masa studi ini bukan berarti berakhir pula perjuangan...
Melainkan ada perjuangan baru menanti
Semoga ilmu yang saya dapat selama masa perkuliahan
Baik yang di dapat di dalam ruang perkuliahan maupun di luar ruangan
Baik teori maupun moral
Semoga dapat bermanfaat didunia maupun di akhirat
Dan dapat membawa orang tua saya ke Surga, Inshaa Allah

Besar harapan diri pribadi dan keluarga kepada saya
Yang semoga bisa diwujudkan atas ridha allah, aamiin...
Meski terkadang hati mesti tergores, air mata mesti menetes
Keringat mesti meleleh dan dompet mesti menipis
Namun, saya percaya ilmu yang bermanfaat akan membayar semuanya
Jika untuk berilmu itu mahal maka lebih mahal orang tak berilmu membayar
kebodohnya...
Sesungguhnya allah meninggikan beberapa derajat kepada orang-orang berilmu

Aamiin...

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji bagi Allah tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan naskah Skripsi ini. Dan dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang di tulis dalam bentuk Skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan judul **“Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota Pekanbaru)”**. Kemudian shalawat beserta salam untuk junjungan alam baginda rasulullah Muhammad SAW atas usahanya terdahulu.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang penulis harus selesaikan dalam mendapatkan gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Islam Riau.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengetahuan sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun tiap bab perbab skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang di tetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah skripsi ini mungkin ditemukan kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Syafrinaldi, SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.

2. Bapak Syahrul Akmal Latif, S.Sos, M.Si selaku Dekan FISIPOL yang telah memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan seluruh dosen jurusan Ilmu Administrasi yang telah memfasilitasi dan memberi ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penulian usulan penelitian ini.
4. Bapak Drs. Zulkifli, M.Si selaku Pembimbing I yang telah menyediakan waktu dan menularkan pengetahuan kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini terhadap apa yang telah diarahkan.
5. Bapak Arief Rifai, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan menularkan pengetahuan kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini terhadap apa yang telah diarahkan.
6. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat-menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Skripsi ini.

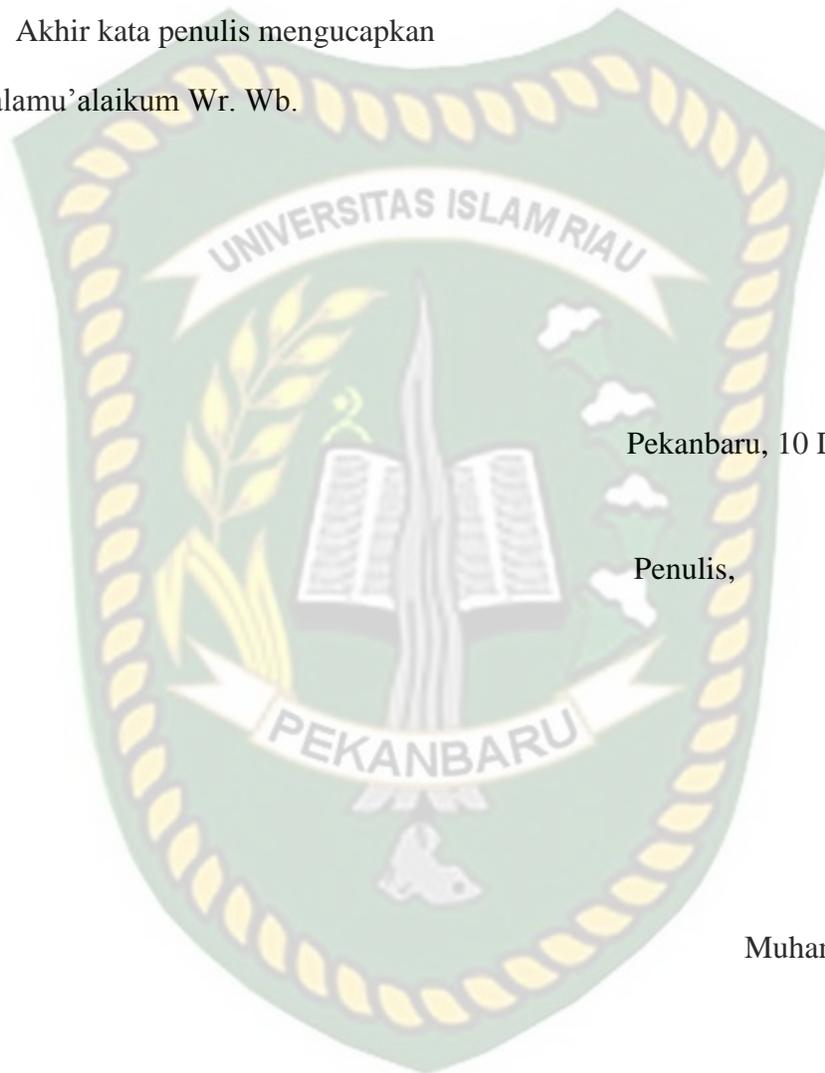
7. Kepada kedua orang tua atas kerja keras dan doa restu yang tidak ternilai harganya, banyak memberi semangat, motifasi, dan limpahan kasih sayang yang tiada henti juga memberikan alat-alat fasilitas dalam menunjang selesainya Skripsi ini.
8. Keluarga besar HIMIA FISIPOL UIR dan BEM FISIPOL UIR yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama menjalani studi di Universitas Islam Riau.
9. Senior-senior yang ada pada Prodi Administrasi Publik Defrizon Indra, S.Ap, Tara Hesti Wulandari, S.Ap, Surya Andi Saputra, S.Ap, Wahyu, Deni, Udin dan yang lainnya serta kepada teman-teman seperjuangan dalam menimba ilmu Jhonson, S.Ap, Iis Cahyani, S.Ap, Windy Febriani, S.Ap, Edi, Choi dan teman-teman kelas B angkatan 2013 lain nya serta adek-adek tingkat yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik mereka semua itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini akan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa, dan dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi para pembaca.

Akhir kata penulis mengucapkan

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Pekanbaru, 10 Desember 2020

Penulis,

Muhammad Sidiq

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ASTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	19
C. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian	20
1. Tujuan Penelitian.....	20
2. Kegunaan penelitian.	20
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	22
A. StudiKepustakaan	22
1. Konsep Administrasi.....	22
2. Konsep Organisasi	26
3. Konsep Manajemen	29
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	30
5. Konsep Kebijakan Publik	33

6. Konsep Perencanaan	34
7. Konsep Pengawasan	38
8. Konsep Maladministrasi	41
9. Konsep Evaluasi	42
10. Konsep Efektifitas dan Efisiensi.....	47
B. Kerangka Pikir	48
C. Hipotesis	48
D. Konsep Operasional.....	49
E. Operasional Variabel	51
F. Teknik Pengukuran.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Tipe Penelitian	56
B. Lokasi Penelitian	56
C. Populasi dan Sampel.....	57
D. Teknik Penarikan Sampel.....	58
E. Jenis dan Sumber Data.....	58
F. Teknik Pengumpulan Data	59
G. Teknik Analisis Data	61
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian	62
I. Rencana Sistematika Laporan Kegiatan.....	62
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	64
A. Sejarah Ringkas	64
1. Keadaan Geografis Kota Pekanbaru.....	64
2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru.....	66
3. Perekonomian Kota Pekanbaru	69
4. Gambaran Singkat Ombudsman Republik Indonesia.....	70
5. Pemerintahan Kota Pekanbaru.....	71
B. Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Riau ...	74

C. Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman	77
D. Penetapan Substansi Laporan Masyarakat	79
E. Sumber Daya Lembaga Ombudsman Perakilan Riau.....	81
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	83
A. Identitas Responden.....	83
1. Umur Responden	83
2. Jenis Kelamin	84
B. Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Perwakilan Riau	86
1. Input.....	87
2. Prproses	97
3. Output	103
4. Outcome	109
C. Hambatan Dalam penangana laporan Masyarakat	118
BAB VI PENUTUP	120
1. Kesimpulan	120
2. Saran	121
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	123
LAMPIRAN.....	125

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	: Jumlah laporan Masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Riau yang sudah di tutup/selesai di tahun 2015	12
I.2	: Jumlah Laporan Masyarakat Kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang sudah di tutup/selesai tahun 2016.....	13
I.3	: Data laporan selesai (case close) Ombudsman Provinsi Riau Tahun 2016.....	14
I.4	: Jumlah penanganan laporan masyarakat atas tindakan maladministrasi oleh penyelenggara negara kepada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Riau Tahun 2016 di Kota Pekanbaru	15
II.1	: Tabel Operasional Variabel penelitian Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota Pekanbaru).....	51
III.1	: Tabel Populasi dan Sampel penelitian Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam Penanganan Laporan Masyarakat	57
III.2	: Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota Pekanbaru).....	62

IV.1	: Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin	67
IV.2	: Distribusi Jumlah Data Pendduk Menurut Usia.....	68
IV.3	: Nama Kecamatan serta Nama Kelurahan di Kota Pekanbaru.....	73
IV.4	: Tabel Penetapan Substansi Laporan Masyarakat	79
IV.5	: Daftar Identitas Lembaga Ombudsman Provinsi Riau.....	81
V.1	: Distribusi Jumlah Responden Asisten Ombudsman	84
V.2	: Distribusi Jumlah Responden Masyarakat	84
V.3	: Jumlah Responden Asisten Ombudsman Menurut Jenis Kelamin	85
V.4	: Jumlah Responden Masyarakat Menurut Jenis Kelamin	86
V.5	: Distribusi Responden Asisten Obudsman Mengenai Indikator Input	88
V.6	: Distribusi Responden Masyarakat Mengenai Indikato Input.....	92
V.7	: Distribusi Respdn Asisten Ombudsman Mengenai Indikator Proses	98
V.8	: Distribusi Responden Masyarakat Mengenai Indikato Proses.....	100
V.9	: Distribusi Respdn Asisten Ombudsman Mengenai Indikator Output.....	104
V.10	: Distribusi Responden Masyarakat Mengenai Indikator Output....	106
V.11	: Distribusi Respdn Asisten Ombudsman Mengenai Indikator Outcome	109
V.12	: Distribusi Responden Masyarakat Mengenai Indikator Outcome	111

V.13	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Asisten Ombudsman	113
V.14	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat.....	115
V.15	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Asisten Ombudsman dan Masyarakat	116



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 : Alur Penyelesaian Laporan masyarakat Oleh Ombudsman Republik Indonesia.....	9
II.1 : Kerangka Pikir Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota Pekanbaru).....	48
IV.1 : Srtuktur Organisasi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau	76



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Sidiq
NPM : 137110033
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Usulan Penelitian : Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota Pekanbaru)

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

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

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

Pekanbaru, 10 Desember 2020

Pelaku Pernyataan,

Muhammad Sidiq

EVALUASI PELAKSANAAN TUGAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

PERWAKILAN PROVINSI RIAU DALAM PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT

(STUDI KOTA PEKANBARU)

ABSTRAK

Oleh

Muhammad Sidiq

Kata Kunci : Input, Proses, Output dan Outcome

Pelayanan Publik merupakan segala sesuatu bentuk jasa layanan baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Ombudsman adalah lembaga yang mengawasi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme kinerja lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam menangani laporan masyarakat di Kota Pekanbaru. Indikator Penilaian pelaksanaan tugas laporan masyarakat yang dipergunakan meliputi input, proses, output dan outcome. Tipe penelitian yang berlokasi di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru ini adalah survey diskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuisisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dan objektivitas keberaaan tujuan penelitian pada lokasi teliti. Terdapat 2 kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu Anggota Ombudsman (Asisten Ombudsman) yang berjumlah 10 orang dan masyarakat di Kota Pekanbaru yang berjumlah 79 orang. Besaran sampel yang ditetapkan dari kedua kelompok ini adalah 89 orang. Dua teknik sampling yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk para Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dan teknik incidental untuk kelompok populasi masyarakat. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar kuisisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisa data yang dipergunakan adalah dengan menggunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa evaluasi penanganan laporan masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru berada pada interval cukup baik.

OMBUDSMAN AGENCY PERFORMANCE EVALUATION OF THE REPUBLIC OF
INDONESIA RIAU PROVINCIAL REPRESENTATIVES
(EVALUATION OF COMMUNITY PUBLIC REPORTING
IN PEKANBARU CITY)

ABSTRACK

BY

MUHAMMAD SIDIQ

Keywords: Input, proses, output and outcome

Public Service is any form of service in the form of public goods or services which in principle become the responsibility and implemented by government agencies. The Ombudsman is the institution that oversees the public service. This study aims to determine the performance mechanism of the Ombudsman Institution of the Republic of Indonesia Representative of Riau Province in tackling the community report in Pekanbaru City. Indicators Assessment of community reporting subscription mechanisms used include written clarification, field investigations, summons and recommendations / suggestions. The type of research located in the office of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Riau Province in Pekanbaru City is a descriptive survey, which prioritizes the list of questionnaires as a means of collecting data and data collected with this tool and then used as the main raw material to analyze the empirical conditions and objectivity of objectives research objectives at the location of conscientious. There are 2 population groups and the sample in this research is Ombudsman Member (Assistant Ombudsman) which amounts to 5 people and people in Pekanbaru City which amounted to 79 people. The sample size assigned from both groups is 84 people. Two sampling techniques used in assigning individual samples are census techniques for the Ombudsman Assistants of the Republic of Indonesia Riau Province Representative and incidental techniques for community groups. Types and data collection techniques used consisted of primary data collected by using questionnaire and interview techniques and secondary data collected using observation technique techniques. While the data analysis technique used is to use the tool table frequency. Based on this analytical technique the researchers assessed and concluded that the mechanism of handling reports by the Ombudsman Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Riau Province in Pekanbaru City is at interval is quite done.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Siagian (2003;2) administrasi di definisikan sebagai kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Suatu organisasi akan berjalan dengan baik dan lancar dalam mencapai tujuan jika didukung dengan berbagai potensi, dan juga pengelolaan sumberdaya-sumberdaya organisasi secara benar.

Sebuah organisasi merupakan sebuah wadah bagi orang-orang didalamnya untuk mencapai tujuan dengan segala sesuatu sumberdayanya yang bersifat terbatas, untuk itu sangat diperlukan kegiatan manajerial untuk mengatur sumberdaya-sumberdaya yang terbatas tersebut dan bagaimana tujuan-tujuan organisasi tersebut bisa tercapai.

Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upaya-upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus mereka lakukan, menetapkan cara melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha mereka.

Dalam pelaksanaannya di butuhkan sebuah pengawasan yang menurut pengawasan merupakan sebuah proses pengamatan pelaksanaan dari seluruh kegiatan

organisasi untuk dapat menjamin supaya seluruh pekerjaan yang sedang di lakukan dapat sesuai dengan rencana yang sudah di tentukan sebelumnya. Di dalam devinisi yang di berikan Siagian (2003;2) memiliki ciri yang penting yaitu bahwa sebuah devinisi pengawasan bisa di terapkan hanya bagi pengawasan pada pekerjaan yang tengah berjalan, tidak bisa di terapkan pekerjaan-pekerjaan yang telah selesai di laksanakan.

Indonesia sebagai negara yang masih dalam kondisi berkembang dan sangat rawan dengan adanya maladministrasi sangatlah menghambat lajunya pertumbuhan. Bangsa yang maju adalah bangsa yang mampu memberikan kesejahteraan terhadap rakyatnya, maupun dalam memenuhi setiap kebutuhan serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini sesuai dengan pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 karna tujuan dari di dirikannya negara Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Amanat di atas mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil, jasa publik dan layanan administratif.

Dan untuk memperbaiki sistem administasi dan pelayanan publik bangsa ini sangat di perlukan sekali peran pemerintah dan masyarakat, agar kelak di masa datang hambatan-hambatan yang menghalangi pertumbuhan pembangunan bisa di atasi. Upaya-upaya perbaikan pelayanan publik baik dari masyarakat maupun pemerintah menjadi alat ataupun kunci sukses pelayanan prima. Pengawasan yang di

lakukan secara bersama-sama juga sangat berarti untuk tercapainya pelayanan publik yang prima.

Di dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 35 ayat ke 3 menyatakan bahwa pengawasan eksternal penyelenggara pelayanan publik pada huruf b berisikan tentang pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan per Undang-Undangan. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 6 menjelaskan bahwa Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang di selenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang di selenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang di beri tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Dan kemudian di perteras oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan dan Tata kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah pada pasal 5 tentang Kedudukan, Fungsi, Tugas dan Wewenang Perwakilan Ombudsman yaitu Perwakilan Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya baik yang di selenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang di selenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta atau perseorangan yang di beri tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan / atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Lembaga Ombudsman merupakan institusi yang sebenarnya berasal dari negara swedia, yang saat ini telah berkembang di seluruh dunia. Di mana cara pengangkatannya, ada Ombudsman yang langsung diangkat langsung oleh kepala negara (*Executive Ombudsman*) dan ada pula yang langsung diangkat oleh Dewan Perwakilan Rakyat (*Parliamentary Ombudsman*) Ombudsman di Indonesia dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat atas usulan dari presiden sedangkan Ombudsman perwakilan Provinsi / Daerah itu dibentuk oleh lembaga Ombudsman pusat atas dasar kebutuhan sumberdaya.

Ombudsman merupakan organisasi publik yang bersifat fertikal dimana garis komando kerja dan juklak (petunjuk pelaksanaan) dan juklis (petunjuk teknis) langsung dari pusat. Dengan kata lain Ombudsman yang ada di daerah adalah tetap Ombudsman pusat atau Ombudsman RI namun perwakilan Riau. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 pasal 2 Tentang Pembentukan Perwakilan Ombudsman pada poin 1 bahwa dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman dapat membentuk perwakilan Ombudsman di Provinsi atau Kabupaten/Kota, pada poin ke 3 dijelaskan bahwa pembentukan perwakilan Ombudsman di tetapkan dengan keputusan ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno anggota Ombudsman. Dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah pada pasal 1 poin 5 dijelaskan bahwa Kepala perwakilan Ombudsman adalah seseorang yang diangkat oleh ketua Ombudsman untuk memimpin kantor perwakilan Ombudsman di daerah, sedangkan Ombudsman

Republik Indonesia di jelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 14 tentang Susunan dan Keanggotaan Ombudsman bahwa Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman di pilih oleh anggota Dewan Perwakilan Rakyat berdasarkan calon yang di usulkan oleh Presiden.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 6 tentang Fungsi, Tugas dan Wewenang di jelaskan bahwa fungsi Ombudsman adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang di selenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik di pusat maupun di daerah termasuk yang di selenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang di beri tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Ombudsman juga memiliki tugas seperti yang tertuang Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 7 tentang Fungsi, Tugas dan Wewenang yaitu :

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atau laporan
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman
- d. Melakukan infestigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public
- e. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara ataupun lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan

- f. Membangun jaringan kerja
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- h. Melakukan tugas lain yang di berikan Undang-Undang

Pengawasan merupakan cara ataupun alternatif yang di gunakan suatu organisasi untuk mencegah maupun untuk memperbaiki akibat adanya kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam suatu organisasi tertentu. Dimana menurut Terry dalam Zulkifli (2005; 122) menjelaskan bahwa pengawasan adalah kegiatan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan bila perlu memperbaiki tindakan yang telah di lakukan untuk mendapat kepastian mencapai hasil yang di rencanakan.

Ombudsman merupakan lembaga pengawas eksternal yang berfungsi untuk mengawasi tugas penyelenggaraan Negara untuk melindungi masyarakat berkenaan dengan pelayanan kepada masyarakat. Adapun sistim pengawasan yang di lakukan oleh Ombudsman adalah pengawasan tidak langsung dengan jenis pengawasan refresif yaitu pengawasan yang di lakukan setelah adanya pelaksanaan pekerjaan, dengan demikian maka Ombudsman memiliki kewajiban untuk melayani, menerima dan menindaklanjuti laporan dari masyarakat berkaitan dengan keluhan terhadap pelayanan umum oleh penyelenggara Negara, melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga-lembaga Negara, lembaga swadaya masyarakat dan badan kemasyarakatan dalam rangka memaksimalkan fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman. Ombudsman tidak memberi sanksi hukum sebagaimana lembaga peradilan akan

tetapi memberi pengaruh kepada aparatur Negara, dengan memperkuat pengawasan di harapkan pemberian pelayanan kepada masyarakat akan lebih meningkat kualitasnya karena memperoleh pelayanan secara baik dari penyelenggara Negara merupakan sebuah permasalahan penting yang harus di selesaikan.

Namun keberadaan Ombudsman sendiri banyak yang tidak di ketahui oleh masyarakat pada umumnya, bisa di katakan masyarakat masih awam dengan adanya Ombudsman ini. Masyarakat kebanyakan tidak tahu apa itu Ombudsman, oleh karenanya kebanyakan dari masyarakat hanya diam ketika menerima pelayanan yang buruk dari penyelenggara pelayanan publik. Dan inilah yang sebenarnya menjadi masalah kepada masyarakat enggan untuk berurusan dengan pelayanan publik maupun taat akan sistim administrasi. Hal ini bukan hanya di karenakan dari pelayanan itu sendiri melainkan banyaknya masyarakat yang tida mau di persulit dengan sistim pelayanan publik. Pesan berbelit-belit dan tidak transparansi menjadi masalah besar pelayanan yang ada pada saat ini. Di sinilah peran Ombudsman dalam mengawasi setiap pelayanan publik ketika terjadi maladministrasi kepada masyarakat, maka pihak Ombudsman harus tanggap dan memberikan koreksi serta pembinaan terhadap suatu instansi. Namun jika di lihat dari SOP Ombudsman itu sendiri pihak Ombudsman menerima keluhan dari masyarakat terlebih dahulu baru kemudian memproses maladministrasi yang di lakukan oleh suatu instansi. Namun, ketika tidak menerima pengaduan yang di laporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman

maka bisa di katakan semua pelayanan publik akan terlihat baik. Meskipun kenyataan nya pelayanan publik belum tentu baik. Pengawasan yang di lakukan baik secara langsung maupun yang tidak langsung juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Karna pengawasan itu menjadi alat ukur sebuah organisasi baik dalam memberikan pelayanan maupun sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan untuk lebih baik lagi. Sesuai dengan Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia dalam Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2016 yaitu :

Visi:

Ombudsman Republik Indonesia yang Berwibawa, Efektif dan Adil

Misi :

- a. Memperkuat Kelembagaan
- b. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ombudsman RI
- c. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat
- d. Mendorong Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
- e. Memperkuat Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi

Seharusnya inilah patokan Ombudsman RI perwakilan Riau untuk melakukan pelaksanaan tugas dalam melayani pengaduan laporan masyarakat.

Didalam UU NO. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik telah di jelaskan

tugas pokok dan fungsi dari keberadaan Ombudsman RI, seperti yang di jelaskan pada pasal 35 tentang pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik poin ke 3 menyatakan bahwa pengawasan eksternal penyelenggara pelayanan publik poin B berisikan pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan per Undang-Undangan. Kemudian pada pasal 36 tentang pengelolaan pengaduan

pada poin ke 2 menjelaskan bahwa penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berada dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsmen , Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Kabupaten / Kota dalam batas waktu tertentu.

Dari kedua pasal diatas sangat jelas bahwa Ombudsmen memiliki kewenangan dan tanggung jawab kepada penyelenggara pelayanan publik. Oleh karenanya sesuai dengan keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia maka di tetapkan lah Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pada pasal 2 menjelaskan Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintah lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan lainnya. Kemudian pada pasal 4 menjelaskan Tujuan berdirinya Ombudsman adalah :

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

Prosedur dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat adalah salah satu

bentuk langkah kinerja Ombudsman terhadap proses di dalam mengurus urusan

pengaduan masyarakat. Kewenangan inilah yang seharusnya di jalankan dengan sebaik-baiknya oleh Ombudsman agar kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat meningkat di dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan sehingga dapat memperbaiki citra pelayanan publik yang ada. Melihat proses prosedur penyelesaian laporan pengaduan masyarakat terhadap praktek-praktek maladministrasi memiliki tahap-tahap yang di lakukan terlebih dahulu di dalam menyelesaikan sebuah laporan pengaduan, adapun tahap-tahap yang di lakukan adalah sebagai berikut :

Gambar I.I: Alur Penyelesaian Laporan Masyarakat Oleh Ombudsman Republik Indonesia



Sumber: Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau 2017

Dari gambar alur penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman di atas dapat di jelaskan bahwa cara Ombudsman dalam menjalankan tugasnya yaitu yang pertama menerima laporan pengaduan dari masyarakat dan kemudian laporan yang masuk di seleksi (dikenali terlebih dahulu apakah instansi terkait benar-benar melakukan maladministrasi) kemudian setelah laporan di nyatakan dapat di terima,

kemudian laporan akan di proses dan di tindaklanjuti melalui klarifikasi tulisan dalam bentuk surat atau Ombudsman mendatangi langsung instansi terkait, kemudian melakukan investigasi lapangan (dengan melihat objek dan mengecek langsung), dan selanjutnya di lakukan pemanggilan antara kedua belah pihak yang bersangkutan kemudian akan diberikan rekomendasi atau saransehingga laporan selesai. Rekomendasi yang di berikan oleh pihak Ombudsman di lakukan dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sesuai di dalam Undang-Undang nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 37 ayat 3 bahwa rekomendasi disampaikan kepada pelapor, terlapor, dan atasan terlapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal rekomendasi ditandatangani oleh ketua ombudsman republik Indonesia. Selanjutnya akan di lakukan monitoring dan evaluasi kepada instansi terkait hingga hasil ahirnya masalah dapat di selesaikan.

Adapun mekanisme dalam penanganan laporan masyarakat tentang dugaan maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik telah di jelaskan dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Pada pasal 2 ayat 1 di jelaskan bahwa Ombudsman menerima laporan yang di sampaikan dengan cara datang langsung, surat dan/atau surat elektronik, telepon, media social, dan media lainnya yang di tujukan langsung kepada Ombudsman, kemudian pada pasal 3 di jelaskan bahwa Laporan sebagaimana di maksud dalam pasal 2 ayat 1 di lakukan verifikasi syarat formil dan syarat materil, kemudian dalam pasal 4 ayat 2 di jelaskan bahwa Dalam hal laporan tidak memenuhi syarat formil,

Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporan, kemudian dilakukan pemeriksaan laporan pada pasal 12 ayat 1 di jelaskan bahwa pembuktian dugaan maladministrasi dalam proses pemeriksaan laporan dilakukan untuk menemukan bukti materil dan / atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur maladministrasi. Klarifikasi dan pemanggilan, pada pasal 15 ayat 1 menjelaskan tentang permintaan klarifikasi sebagaimana di maksud dalam pasal 13 ayat (5) huruf b dapat dilakukan dengan meminta penjelasan secara tertulis maupun secara langsung. Pemeriksaan lapangan di jelaskan dalam pasal 19 ayat 1 bahwa pemeriksaan lapangan sebagaimana di maksud dalam pasal 13 ayat (5) huruf d dilakukan dalam hal permasalahan yang di laporkan memerlukan pembuktian secara visual, memastikan substansi permasalahan, dan memperoleh penjelasan dari pihak terkait. Rekomendasi pada pasal 37 ayat (1) huruf d di jelaskan bahwa kesimpulan dan pendapat Ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan terlapor, atasan terlapor dan / atau pihak terkait.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan pada pasal 4 ayat 1 yaitu syarat formil dalam verifikasi laporan sebagai berikut:

- a. Nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor serta di lengkapi dengan fotokopi identitas.
- b. Surat kuasa, dalam hal penyampaian laporan di kuasakan kepada pihak lain.
- c. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang di laporkan secara rinci.

- d. Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya, dan
- e. Peristiwa, tindakan, atau keputusan yang di laporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

Berikut adalah data tentang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau dalam penanganan laporan masyarakat.

Tabel 1.1: Jumlah Laporan Masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang sudah Ditutup / selesai di Tahun 2015

No	Klasifikasi	Jumlah
1	Proses Tindak lanjut	15
2	Laporan sudah ditindak lanjuti terlapor	74
3	Tidak ditemukan maladminitrasi	27
4	Di Temukan Maladministrasi	6
5	Bukan kewenangan	18
6	Lap diteruskan / di limpahkan ke Jakarta	6
7	Laporan di cabut	2
	Jumlah	148

Sumber: Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau 2017

Dari tabel I.1 diketahui bahwa Jumlah Laporan Masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang sudah Ditutup/selesai di Tahun 2015. kemudian klasifikasi proses tindak lanjut yang masuk pada Tahun 2015 sebanyak 15 (lima belas) laporan tetapi akan dilanjutkan pada

Tahun 2016, dan laporan yang sudah selesai di tahun 2015 sebanyak 133 (seratus tiga puluh tiga) laporan, yang terdiri dari laporan sudah di tindak lanjuti terlapor sebanyak 74 (tujuh puluh empat) laporan, sedangkan laporan yang tidak ditemukan maladministrasi sebanyak 27 (dua puluh tujuh) laporan, sedangkan klasifikasi yang ditemukan maladministrasi sebanyak 6 (enam) laporan, kemudian yang bukan menjadi kewenangan ombudsman sebanyak 18 (delapan belas) laporan, untuk klasifikasi laporan yang diteruskan / dilimpahkan ke Jakarta adalah 6 (enam) laporan, sedangkan klasifikasi untuk laporan dicabut sebanyak 2 (dua) laporan.

Tabel:1.2 Jumlah Laporan Masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang Sudah Ditutup / Selesai di Tahun 2016

No	Klasifikasi	Jumlah
1	Proses tindaklanjut	78
2	Lap. Sudah di tindaklanjuti Terlapor	69
3	Tidak di temukan maladministrasi	67
4	Ditemukan maladministrasi	17
5	Bukan kewenangan	14
6	Laporan di cabut	1
7	Lap. Diteruskan / di limpahkan ke Jakarta	0
	Jumlah	246

Sumber: Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau 2017

Dari tabel I.2 diketahui bahwa Jumlah Laporan Masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang sudah Ditutup/selesai di Tahun 2016. Kemudian klasifikasi proses tindak lanjut yang masuk pada Tahun 2016 sebanyak 78 (tujuh puluh delapan) laporan tetapi akan dilanjutkan pada Tahun 2017, dan laporan yang sudah selesai di tahun 2016 sebanyak 168 (seratus enam puluh delapan) yang terdiri dari laporan sudah di tindak lanjuti terlapor sebanyak 69 (enam puluh sembilan) laporan, sedangkan laporan yang tidak ditemukan maladministrasi sebanyak 67 (enam puluh tujuh) laporan, sedangkan klasifikasi yang ditemukan maladministrasi sebanyak 17 (tujuh belas) laporan, kemudian yang bukan menjadi kewenangan ombudsman sebanyak 14 (empat belas) laporan, sedangkan klasifikasi untuk laporan dicabut sebanyak 1 (satu) laporan dan untuk klasifikasi laporan yang diteruskan / dilimpahkan ke Jakarta adalah 0.

Berikut ini adalah tabel I.3 mengenai data laporan selesai (*Case Closed*) Ombudsman Provinsi Riau.

Tabel I.3: Data Laporan Selesai (*Case Closed*) Ombudsman Provinsi Riau Tahun 2016

NO	Asal Daerah Pelapor	Jumlah Laporan Yang Di Close
1	Pekanbaru	79 Laporan
2	Rokan Hilir	34 Laporan
3	Pelalawan	8Laporan
4	Rokan Hulu	7 Laporan
5	Siak	7 Laporan

6	Bengkalis	6 Laporan
7	Kampar	5 Laporan
8	Indragiri Hilir	3 Laporan
9	Dumai	2 Laporan
10	Indragiri Hulu	1 Laporan
11	Kepulauan Meranti	1 Laporan
12	Sumatra Utara	7 Laporan
13	Sumatra Barat	4 Laporan
14	Kepulauan Riau	2 Laporan
15	Jakarta	1 Laporan
16	Jawa Barat	1 Laporan
	Jumlah	168 Laporan

Sumber : Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, 2017

Berdasarkan tabel diatas jumlah laporan yang di Close oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau adalah sebanyak 168 Laporan, dimana diantaranya 79 (tujuh puluh Sembilan) laporan berasal dari Kota Pekanbaru, 34(tiga puluh empat) laporan dari Kabupaten Rokan Hilir, 8 (delapan) Laporan dari Kabupaten Pelalawan, 7 (tujuh) Laporan dari Kabupaten Rokan Hulu, 7 (tujuh) Laporan dari Kabupaten Siak, 6 (enam) Laporan dari Kabupaten Bengkalis, 5 (lima) Laporan dari Kabupaten Kampar, 3(tiga) Laporan dari Kabupatenr Indragiri Hilir, 2 (dua) Laporan dari Kabupaten Kota Dumai, 1(satu) Laporan dari Kabupaten Indragiri Hulu, 1(satu) Laporan dari Kabupaten Kepulauan Meranti, 7 (tujuh) Laporan dari masyarakat yang

berasal dari Provinsi Sumatra Utara, 4 (empat) Laporan masyarakat yang berasal dari Provinsi Sumatra Barat, 2(dua) Laporan dari masyarakat yang berasal dari Provinsi Kepulauan Riau, 1(satu) Laporan masyarakat yang berasal dari Jakarta dan 1(satu) laporan masyarakat yang berasal dari Provinsi Jawa Barat.

Untuk mempersempit lokus dan focus kajian penelitian maka peneliti hanya memfokuskan pada penelitian di Kota Pekanbaru. Berdasarkan penanganan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam menagani laporan di Kota Pekanbaru maka peneliti akan memaparkan data laporan penanganan pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.4 : Jumlah Penanganan Laporan Masyarakat Atas Tindakan Maladministrasi Oleh Penyelenggara Negara Kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2016 di Kota Pekanbaru.

No	Subtansi	Dugaan Maladministrasi	Keterangan
1	2	3	4
1	Informasi Publik	Tidak memberikan pelayanan	Close
2	Pertanahan	Penundaan Berlarut	Close
3	Pertanahan	Penundaan berlarut	Close
4	Administrasi kependudukan	Penundaan Berlarut	Close
5	Administrasi kependudukan	Penundaan Berlarut	Close
6	Asministrasi Kependudukan	Penyimpangan Prosedur	Close
7	Administrasi	Permintaan Uang, Barang	Close

	kependudukan	Jasa	
8	Administrasi kependudukan	Tidak Memberikan Pelayanan	Close
9	Cukai Pajak	Permintaan Uank	Close
10	Kelistrikan	Penundaan Berlarut	Close
11	Kelistrikan	Penundaan Berlarut	Close
12	Kelistrikan	Penyalahgunaan Wewenang	Close
13	Kepegawaian	Penundaan Berlarut	Close
14	Kepegawaian	Penyimpangan Prosedur	Close
15	Kepegawaian	Penyimpangan Prosedur	Close
16	Kepegawaian	Penyimpangan Prosedur	Close
17	Kepegawaian	Penyimpangan Prosedur	Close
18	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
19	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
20	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
21	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
22	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
23	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
24	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
25	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
26	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
27	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
28	Kepegawaian	Tidak Independen	Close

29	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
30	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
31	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
32	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
33	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
34	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
35	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
36	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
37	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
38	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
39	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
40	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
41	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
42	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
43	Kepegawaian	Tidak Independen	Close
44	Kepegawaian	Tidak Memberikan Pelayanan	Close
45	Kepolisian	Permintaan Unak	Close
46	Kepolisian	Permintaan Uank	Close
47	Kesehatan	Tidak Memberikan Pelayanan	Close
48	Ketenagakerjaan	Tidak Patut	Close
49	Ketenagakerjaan	Tidak Patut	Close
50	Ketenagakerjaan	Tidak Patut	Close

51	Pendidikan	Penyalahgunaan Prosedur	Close
52	Pendidikan	Penyalahgunaan Prosedur	Close
53	Pendidikan	Penyalahgunaan Prosedur	Close
54	Pendidikan	Penyalahgunaan Prosedur	Close
55	Pendidikan	Penyalahgunaan Prosedur	Close
56	Pertanahan	Penundaan Berlarut	Close
57	Pertanahan	Penundaan Berlarut	Close
58	Pertanahan	Penyimpangan Prosedur	Close
59	Pertanian	Tidak Patut	Close
60	Asuransi Jaminan Sosial	Tidak Memberi Pelayanan	Close
61	Informasi Publik	Penundaan Berlarut	Close
62	Kepolisian	Penyimpangan Prosedur	Close
63	Pelayanan Perbangkan	Tidak Memberi Pelayanan	Close
64	Ketenagakerjaan	Tidak Patut	Close
65	Pertanahan	Penyimpangan Prosedur	Bukan Kewenangan
66	Pertanahan	Tidak Kompeten	Bukan Kewenangan
67	Pertanahan	Penundaan Berlarut	Lap Dicabut Pelapor
68	Perizinan	Penyimpangan Prosedur	Monitoring
69	Pendidikan	Permintaan Uank	Lap ditangani pengadilan

70	Kepolisian	Penundaan Berlarut	Lap ditangani pengadilan
71	Kepegawaian	Penyimpangan Prosedur	Lap ditangani pengadilan
72	Kepolisian	Berpihak	Lap.diproses
73	Lembaga Pengadilan	Penundaan Berlarut	Lap.diproses
74	Lingkungan Hidup	Penyimpangan Prosedur	Lap.diproses
75	Pendidikan	Penyimpangan Prosedur	Lap.diproses
76	Pendidikan	Penyalahgunaan Wewenang	Lap.diproses
77	Pertanahan	Penundaan Berlarut	Lap.diproses
78	Pendidikan	Penyimpangan Prosedur	Lap.diproses
79	Pelayanan Perbankan	Penyalahgunaan Wewenang	Lap.diproses

Sumber: Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau 2017

Bertolak dari maladministrasi yang terjadi pada beberapa instansi publik di Provinsi Riau dan merujuk pada mekanisme penanganan dalam menyelesaikan laporan masyarakat yang dilakukan oleh pihak Ombudsman maka peneliti menemukan beberapa fenomena yang menunjukkan kurangnya efektifitas dan efisiensi yang dilakukan oleh pihak Ombudsman perwakilan Provinsi Riau dalam menangani laporan masyarakat di antaranya :

1. Di dalam pemeriksaan laporan masyarakat atas tindakan maladministrasi, apabila laporan yang diajukan oleh pelapor kurang memenuhi syarat formil

maka Ombudsman akan memberitahukan kepada pelapor secara tertulis untuk melengkapi laporan, dalam hal ini Ombudsman tidak menjelaskan syarat kelengkapan laporan kepada pelapor secara lisan sehingga dalam hal ini terindikasi proses pelaporan yang di lakukan masyarakat cenderung berulang-ulang dan memakan waktu yang lama sehingga proses yang di lakukan menjadi kurang efektif. Seharusnya sebagai lembaga negara yang berfungsi sebagai pelayan masyarakat dalam kasus maladministrasi Ombudsman mencantumkan syarat dan prosedur sistematika laporan di media maupun di websait internet lembaga Ombudsman yang bisa di akses oleh masyarakat umum. Padahal syarat dan prosedur sistematika pelaporan pengaduan masyarakat sudah di jelaskan dalam pasal 24 dalam Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan di pertegas oleh Peraturan Ombudsman Republik Indonesia tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan pada pasal 4 ayat 1.

2. Terdapat laporan masyarakat yang telah di tutup bahwa masih ada kasus yang belum terselesaikan oleh Ombudsman dan tercatat sebagai proses tindak lanjut namun tidak terdapat batas waktu atau target dalam penyelesaiannya, sehingga kepastian dalam penyelesaian kasus tidak ada. Seharusnya pihak Ombudsman dapat menyelesaikan hal ini karna apabila kasus-kasus yang ada tidak di selesaikan dengan segera sementara laporan maladministrasi oleh masyarakat terus bertambah maka hal ini akan menambah jumlah kasus yang ada di dalam catatan Ombudsman sebagai

proses tindak lanjut. Ini terlihat dari jumlah kasus laporan masyarakat yang terdapat pada tabel I.1 dan I.2 yaitu terlihat jelas bahwa masih terdapat beberapa kasus mal administrasi yang dilaporkan kepada ombudsman masih tercatat sebagai proses tindak lanjut namun dalam kurun waktu yang tidak ditentukan dalam proses penanganannya bahkan telah mencapai satu tahun masa penanganan sehingga penanganan laporan pengaduan oleh masyarakat pun harus ditutup pada tahun masuknya laporan pengaduan tersebut kemudian penanganan akan dilanjutkan pada tahun berikutnya. Jika tidak ada batas atau target dalam penyelesaian penanganan maka yang akan terjadi adalah setiap tahun akan semakin bertambah masalah yang belum terselesaikan dan akan begitu seterusnya. Hal ini di pertegas di dalam pasal 37 ayat 3 Undang-Undang nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Dari beberapa fenomena diatas maka terlihat pelaksanaan pengawasan ombudsman pada pelayanan publik di provinsi Riau kurang terlaksana secara efektif dan efisien.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota Pekanbaru)”**.

B. Rumusan Masalah

Sudah selayaknya Ombudman memberikan pengawasan dan pembinaan terhadap pelayanan publik yang ada secara efektif dan efisien dan sesuai dengan tujuan berdirinya ombudsman itu sendiri. Karena kita ketahui bahwasannya ombudsman adalah alat ukur dari pelayanan publik dan menjadi alat control untuk semua pelayanan publik yang ada. Dan sebagai pelindung bagi masyarakat terhadap mal administrasi yang dilakukan para pemberi pelayanan publik.

Oleh karenanya peneliti ingin lebih jauh lagi mengetahui seberapa jauh pengawasan dari ombudsman pada pelayanan publik. Dan bertolak dari latar belakang yang sudah di uraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan diuraikan lebih lanjut oleh peneliti ialah sebagai berikut: **“Bagaimanakah Evaluasi Tingkat Hasil Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota Pekanbaru)?”**

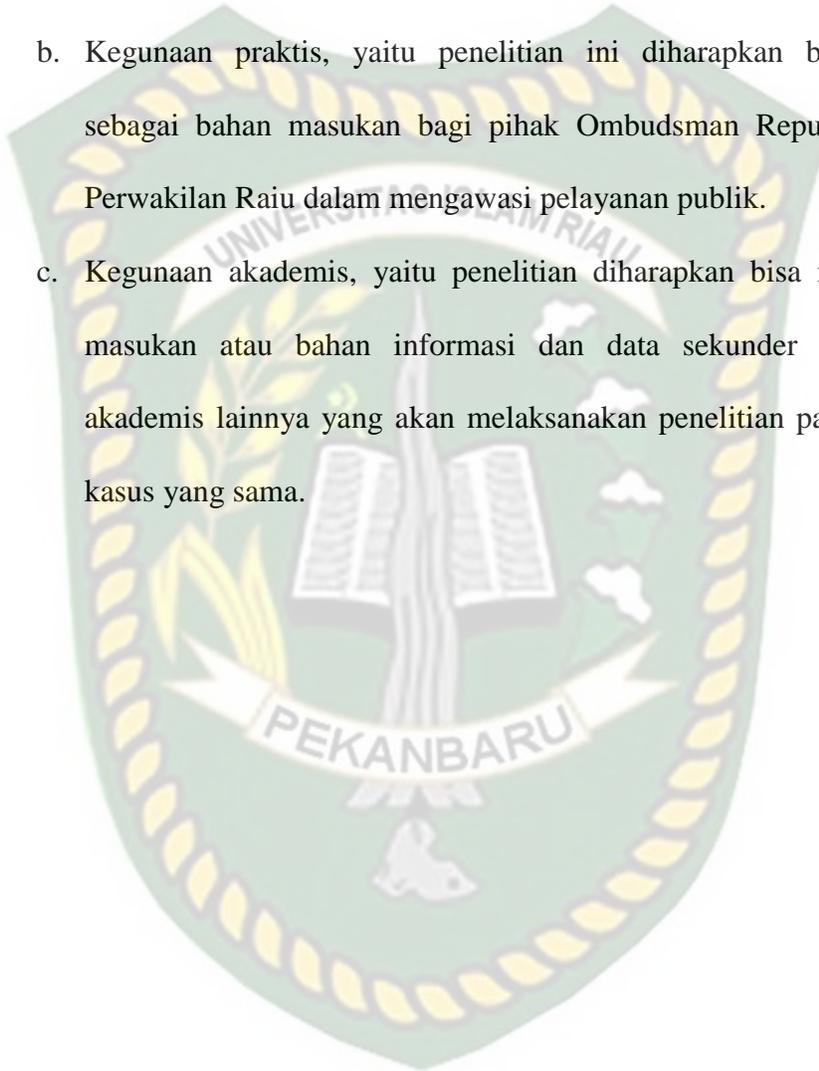
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat hasil pelaksanaan tugas ombudsman republik indonesia perwakilan riau dalam penanganan laporan masyarakat (studi kota pekanbaru)

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan mampu untuk mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi, khususnya dibidang ilmu administrasi publik.
- b. Kegunaan praktis, yaitu penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau dalam mengawasi pelayanan publik.
- c. Kegunaan akademis, yaitu penelitian diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian pada bidang dan kasus yang sama.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Dalam upaya mewujudkan cita-cita Indonesia sebagaimana yang tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu “mensejahterakan kehidupan bangsa”, maka sebuah negara perlu dikelola secara serius dan juga berkala dengan sebuah manajemen yang jelas. Dan ketika berbicara manajemen, itu sangat identik dengan negara Indonesia yang menganut sistem desentralisasi dalam mengatur dan mengelola pemerintahannya, dan ini sangat dibutuhkan dalam sebuah manajemen. Dikarenakan, jika pengelolaannya tidak pas maka peningkatan kesejahteraan tidak akan berkembang sesuai dengan harapan.

Manajemen berkembang dan hidup layaknya sebuah sistem. Dimana, manajemen tidak akan berdiri tanpa adanya unsur lain setelah kepemimpinan. Disamping itu juga sifat dari sebuah sistem adalah ketergantungan antara unsur satu dengan unsur lainnya. Ditambah lagi keberagaman setiap unsur, kemudian fungsi dan peran yang berbeda-beda antar masing-masing unsur. Maka dari itu, didalam sistem pemerintahan manajemen hadir dengan peran yang melekat sebagai penyatu semua unsur tersebut. Karena sebuah sistem yang bagus tidak akan terwujud tanpa bersatunya semua unsur-unsur tersebut. Dan berikut adalah penjelasan beberapa unsur dalam manajemen :

1. Konsep Administrasi

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

Betapa sempit dahulunya pengertian dan pandangan pada administrasi. Namun seiring berjalannya waktu, ilmu administrasi semakin berkembang. Baik lokus maupun fokusnya.

Seperti yang dikatakan oleh Siagian (2003;2) dalam bukunya bahwa administrasi tersebut didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Atmosudirdjo, (dalam Zulkifli. 2009;11) Memandang kerjasama manusia mencapai tujuan sebagai objek studi ilmu administrasi, maka terdapat sepuluh dimensi penting yang perlu dipahami dalam konsep administrasi yaitu:

- a. Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu dalam masyarakat modren. Eksistensi dari pada administrasi berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi terdapat didalam organisasi.
- b. Administrasi merupakan suatu hayat atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak kepada suatu organisasi. Tanpa administrasi yang sehat maka organisasi tidak akan sehat pula. Pembangkit administrasi sebagai suatu kekuatan atau energi atau hayat adalah ‘administrator’ yang harus pandai menggerakkan seluruh sistemnya yang terdiri atas manajer,staffer, dan personilnya.

- c. Administrasi merupakan suatu fungsi yang tertentu untuk mengendalikan, menggerakkan, mengembangkan, dan mengarahkan suatu organisasi yang dijalankan oleh administrator dibantu oleh bawahannya, terutama para manajer dan staffer.
- d. Administrasi merupakan suatu kelompok orang-orang yang secara bersama-sama merupakan ‘badan pimpinan’ dari pada suatu organisasi.
- e. Adminitrasi merupakan suatu seni (*art*) yang merupakan bakat, ilmu pengetahuan dan pengalaman.
- f. Adminitrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama antara sekelompok orang-orang tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya. Kerjasama orang-orang tersebut berlangsung secara dan melalui organisasi.
- g. Adminitrasi merupakan suatu jenis tingkah laku atau sikap kelakuan sosial yang tertentu (*administrative behaviour or administration as special type of social behaviour*) yang memerlukan sikap dan mental tertentu serta merupakan suatu type tingkah laku manusia tertentu (*special type of behaviour*).
- h. Administrasi merupakan suatu teknik atau praktek yang tertentu, suatu tatacara yang merupakan kemampuan atau mengerjakan sesuatu yang memerlukan kemampuan atau mengerjakan kemampuan, kemahiran, keterampilan, yang hanya diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.
- i. Adminitrasi merupakan suatu sistem yang tertentu, yang merupakan input, transpormasi, pengelolaan dan output tertentu.
- j. Administrasi merupakan suatu menejemen tertentu yang merupakan ‘*overall management*’ dari suatu organisasi. Pada hakekatnya manajemen merupakan pengendalian dari sumberdaya-sumberdaya menuju tercapainya suatu prapta (*objective*) tertentu. Sumberdaya-sumberdaya (*resources*) dimaksud meliputi : orang-orang (*man*), uang (*money*), mesin-mesin (*machines*), bahan atau peralatan (*material*), tenaga atau energi (*energy*), dan waktu (*time*). Dalam istilah administrasi tecangkup adnya pesan, tugas dan tanggung jawab, dan kepercayaan yang diberikan oleh para pemilik organisasi.

Disamping itu, dalam pengertian luas administrasi bisa dilihat dari 3 sudut pandang, sehingga menghasilkan 3 pengertian menurut sudut pandangnya masing-masing oleh Anggara (2012;20) yaitu :

- a. Dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan hingga pelaksanaan kerja sehingga tujuan yang dimaksud kan tercapai.
- b. Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang secara sadar dilakukan oleh setiap orang atau sekelompok orang yang

berfungsi sebagai administrator atau pemimpin. Dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas (fungsi) kerja, misalnya tugas perencanaan, tugas mengorganisasi, tugas menggerakkan, tugas mengawasi, dan sebagainya.

- c. Dari sudut pandang kelembagaan, administrasi ditinjau dari manusia-manusia, baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan-kegiatan guna mencapai hasil, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dari beberapa defenisi di atas, muncul pertanyaan siapakah orang-orang yang dimaksud ada dalam administrasi secara luas? Adapun orang-orang pengisi organisasi yang dimaksud dalam 3 defenisi di atas menurut Anggara (2012;21) adalah sebagai berikut :

- a. Administrator : orang yang menentukan dan mempertahankan tujuan
- b. Manajer : orang yang langsung memimpin pekerjaan ke arah tercapainya hasil yang nyata
- c. Pembantu ahli (*staf*) : terdiri atas para ahli dalam setiap bidang, selaku penasihat (*brain-trust*) dan berfungsi di bidang karya
- d. Karyawan : para pelaksana dan pekerja yang digerakkan oleh manajer untuk bekerja, guna menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan.

Mulai dari sini, bisa terlihat bahwa administrasi memiliki ruang lingkup yang bergerak meluas dan tidak hanya sebatas proses ketik mengetik surat, pencatatan atau arti sempit lainnya. Dan ketika diperhatikan lebih seksama, sangat terlihat bahwa administrasi tidak hanya hadir sebagai sebuah proses sederhana yang mudah untuk disepelekan secara legalitas. Karena, begitu spesifik pembahasan administrasi secara meluas dan mencakupi semua unsur yang ada di dalamnya baik dari sumber daya manusianya maupun dari sumber daya organisasi lainnya, dimana semua sumber daya organisasi itu disimpulkan dalam istilah 6M.

Menurut Hasibuan (2012;7) yang mengatakan bahwa dengan adanya manajemen daya guna dan hasil guna unsur - unsur akan dapat ditingkatkan. Unsur-unsur manajemen antara lain:

1. *Man* dalam organisasi public dapat diartikan sebagai suatu yang sangat menentukan karena manusia yang membuat tujuan melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, tanoa manusia tidak akan ada protes kerja.
2. *Money* atau uang penting sebagai alat ukur mengenai suatu usaha (besar kecilnya perusahaan diukur dari jumlah perputaran uang).
3. *Materials* (bahan-bahan/perengkapan). Manajemen ada karena adanya kegiatan manusia secara bersama-sama untuk mengurus material.
4. *Machines* (alat-alat). Mesin sebgai alat bantu kerja, memberikan keuntungan terhadap tenaga kerja.
5. *Method* (cara-cara kerja). Tercapai atau tidaknya tujuan tergantung pada cara pelaksanaannya dengan cara kerja yang baik akn memperlancar dan mempermudah jalannya pekerjaan.
6. *Market* dalam organisasi public diartikan sebagai masyarakat atau warga negara dalam anggota.

Enam unsur di atas akan menjadi landasan utama untuk sebuah administrasi yang baik dalam menempatkan diri di tengah-tengah birokrasi pemerintahan dan akan menjadi landasan utama untuk sebuah administrasi yang baik dalam menempatkan diri ditengah-tengah birokrasi pemerintahan secara menyeluruh terutama pada lembaga pengawasan yang terdapat di Indonesia yaitu Ombudsman.

2. Konsep Organisasi

Organisasi merupakan salah satu unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokkan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai macam aktivitas bagi pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan komitmen tertentu.

Ada begitu banyak para ahli yang memberikan pendapat mereka tentang organisasi. Salah satunya adalah Siagian (2003;6) yang menyatakan bahwa

organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.

Selain pengertian diatas menurut Siagian (2008; 96), hakikatnya organisasi itu dilihat dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dipandang sebagai “wadah” dan organisasi dipandang sebagai “proses”. Dimana ketika organisasi

dipandang sebagai wadah maka organisasi merupakan tempat di mana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan.

Menurut E. Wight Bakke dalam Kusdi (2009;5) Organisasi adalah suatu

sistem berkelanjutan dari aktivitas-aktivitas manusia yang terdiversifikasi dan terkoordinasi, yang mempergunakan, mentransformasi, dan menyatupadukan seperangkat khusus manusia, material, modal, gagasan, dan sumberdaya alam menjadi satu kesatuan pemecahan masalah yang unik dalam rangka memuaskan kebutuhan-kebutuhan manusia dalam interaksinya dengan sistem-sistem lainnya dari aktivitas manusia dan sumberdaya dalam lingkungannya.

Kemudian ketika organisasi dipandang sebagai proses maka organisasi akan menyoroti interaksi antara orang-orang didalam organisasi itu.

Ketika membicarakan organisasi sebagai wadah, tidak akan bisa ditampikkan bahwa sifat organisasi ketika itu mengalami perubahan. Dikarenakan tuntutan lingkungan seperti berubahnya tujuan, bergantinya pimpinan, dan semakin banyaknya tantangan dari dalam maupun luar

organisasi, maka sifat organisasi pun beralih dari yang awalnya “absolut statis” menjadi “relative dinamis”. Dimana kedua hal itu memiliki deskripsi makna yang bertolak belakang, yaitu : “absolut statis” merupakan kedudukan mutlak konstan atau tetap tanpa ada waktu atau kesempatan untuk boleh mengubahnya demi penyesuaian meski dengan struktur jelas. Dengan kata lain “absolut statis” adalah jalan yang kaku.

Sedangkan “relativ dinamis” adalah posisi organisasi dimana segala sesuatu yang organisasi susun sesuai dengan rencana bisa tetap berjalan tanpa mengabaikan update kebutuhan lingkungan dalam ataupun luar organisasi yang terus bergerak sesuai perkembangan zaman. Itulah sebabnya, dua istilah itu memberikan gambaran yang sangat bertolak belakang untuk mendeskripsikan mana yang organisasi butuhkan untuk tetap mempertahankan hidupnya. Dan organisasi sebagai wadah harus tepat dalam menentukan sikap mana yang harus diterapkan untuk memfasilitasi organisasi dalam menjalankan misinya.

Dalam organisasi prinsip juga diperlukan , terutama dapat dijadikan pedoman sehingga organisasi menjadi tumbuh dan berkembang. Berikut ini terdapat dua belas prinsip organisasi menurut Siagian (2008;97) :

- a. Terdapat tujuan yang jelas
- b. Tujuan organisasi harus dipahami oleh setiap orang didalam organisasi
- c. Tujuan organisasi harus diterima oleh setiap orang dalam organisasi
- d. Adanya kesatuan arah (*unity of direction*)
- e. Adanya kesatuan perintah (*unity of command*)
- f. Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab seseorang)
- g. Adanya pembagian tugas
- h. Struktur organisasi harus disusun sesederhana mungkin
- i. Pola dasar organisasi harus relatif
- j. Adanya jaminan jabatan

- k. Imbalan yang diberikan pada setiap orang harus setimpal dengan jasa yang diberikan
- l. Penempatan yang sesuai dengan keahlian

Sementara itu organisasi juga memiliki beberapa bentuk. Itu disebabkan karena organisasi harus menyesuaikan diri dengan sifat dinamisnya masyarakat dan khususnya lingkungan sekitar organisasi yang tak mampu dihambat perkembangannya, atau bahkan ditahan sesuai keinginan.

Dan itu juga membuktikan bahwa organisasilah yang harus mampu bersikap dewasa dalam menempatkan diri menghadapi tantangan lingkungan dalam dan luar organisasi.

Dari beberapa definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa organisasi sangat berperan penting di dalam menentukan keberhasilan suatu tujuan seperti pada lembaga yang penulis teliti yaitu Ombudsman yang mana lembaga tersebut dibentuk oleh pemerintah melalui usulan presiden dan kemudian disahkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat yang kemudian digunakan untuk mengontrol kinerja lembaga pelayanan publik baik itu pemerintah maupun swasta.

3. Konsep Manajemen

Manajemen menurut Siagian (2008:5) bisa didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang

menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Manajemen tidak bisa dipandang sebagai sebuah kotak yang dengan sendirinya ada tanpa alasan. Karena, pada hakikatnya manajemen merupakan nyawa penggerak dalam sebuah organisasi. Terry (2009;9) mengatakan bahwa manajemen merupakan sebuah kegiatan, pelaksanaannya disebut *managing*, dan orang yang melakukannya disebut manajer.

Secara garis besar manajemen ada untuk menjalankan organisasi dengan keadaan yang terstruktur dan menghilangkan kecendrungan untuk melakukan semua serba sendiri.

Oleh sebab itu, manajemen juga melingkupi rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen. Dan jika dianalogikan, manajemen dan organisasi itu bagaikan jiwa dan raga yang tak bisa dipisahkan satu sama lain. Raga tanpa jiwa itu tak mampu apa-apa. Begitu juga organisasi tanpa manajemen bagaikan raga tanpa jiwa

Selain itu, manajemen juga bisa didefenisikan dalam 3 perspektif menurut Riva'i dkk (2013;177).

- a. Menurut perspektif proses, manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui kegiatan orang lain, dimana kegiatan diawasi dan diselenggarakan.

- a. Defenisi dari perspektif kolektivitas orang, dari sudut ini manajemen diartikan sebagai kolektivitas orang yang melaksanakan pekerjaan-pekerjaan manajerial.
- b. Pengertian manajemen menurut perspektif seni dan ilmu. Manajemen sebagai seni merupakan pengimplementasian dari keterampilan-keterampilan dalam pengelolaan organisasi berdasarkan pengalaman-pengalaman yang ada dan bermanfaat. Sementara itu, manajemen sebagai ilmu terlihat dari penerapannya terhadap proses mengobservasi, mengumpulkan, dan menganalisis data, fenomena-fenomena, kejadian-kejadian, dan lain-lain kemudian diambil beberapa kesimpulan yang mendukung tujuan yang hendak dicapai.

Terkait dengan pengertian manajemen yang dilihat dari 3 perspektif di atas, maka sebuah lembaga pengawasan seperti Ombudsman juga membutuhkan defenisi tersebut dalam implementasinya secara menyeluruh.

Karena Ombudsman juga memiliki komponen organisasi yang begitu kompleks dan memiliki karakter yang beragam sehingga seluruh sumberdaya yang terdapat di dalamnya mampu memahami dan bekerjasama sebagai satu kesatuan di dalam sebuah organisasi dalam pelaksanaan pengawasan pelayanan publik.

Dan setelah itu juga harus menjalin hubungan kerja yang baik dengan atasannya yang ikut mengontrol semua siklus kehidupan keorganisasian dan kegiatan seperti pemerintah pusat dan pemerintah daerah sebagai pihak eksternal

organisasi.

4. Konsep Manajemen Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat didalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan

sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya, karena itulah manusia juga perlu dimanajemen.

Menurut Hasibuan (2012;10) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Sedangkan definisi yang dikemukakan Kiggundu (dalam Faustino. 2003;4) manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan personil (pegawai) bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasional, dan internasional.

Teori model human relations dalam manajemen sumber daya manusia, atau hubungan kemanusiaan sebenarnya tidak memunculkan hal-hal baru, model ini menggabungkan dan memperluas model tradisional. Model human relations menekankan pada unsur moralitas dalam manajemen.

Faustino (2003;4) mengatakan Tugas manajemen sumber daya manusia berkisar pada upaya mengelola unsur manusia dengan segala potensi yang dimilikinya seefektif mungkin sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas (*satisfied*) dan memuaskan (*satisfactory*) bagi organisasi. Lingkup manajemen sumber daya manusia meliputi semua aktivitas yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam organisasi antara lain :

1. Rancangan organisasi
2. staffing
3. Sistem reward
4. manajemen performansi
5. pengembangan pekerja dan organisasi
6. komunikasi dan hubungan masyarakat

Fungsi manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2012;21-23) antara lain sebagai berikut :

1. Perencanaan
Perencanaan (*Human Resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan
2. Pengorganisasian
Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi

wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagian organisasi (*organization chat*)

3. Pengarahan

Pengarahan (*Directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

4. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

5. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

7. Kompensasi

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

8. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

9. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pension.

10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

11. Pemberhentian. Pemberhentian (*separation*) adalah putusannya hubungan kerja seseorang dari perusahaan.

Dari devinisi di atas dapat di ketahui bahwa manajemen sumber daya manusia sangat di butuhkan dan berperan penting di dalam mengelola suatu organisasi, dan tidak terlepas pula pada Ombudsman yang membutuhkan manajemen yang baik di dalam mengelolah sumber daya manusia yang ada agar proses kinerja Ombudsman dapat tertata dan terkelola dengan baik serta mampu menghasilkan output dan juga outcome yang sesuai dengan tujuan yang tertera di dalam visi dan misi Ombudsman itu sendiri.

5. Konsep Kebijakan Publik

Secara umum, istilah “kebijakan” digunakan untuk menunjukkan prilaku seorang aktor dalam suatu bidang tertentu. James E. Anderson dalam dwiyanto indiahno (2009;17) mendefenisikan kebijakan adalah prilaku dari sejumlah aktor (pejabat, kelompok, instansi pemerintah) atau serangkaian aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Pengertian kebijakan seperti ini menjadi kurang memadai untuk pembicaraan-pembicaraan yang lebih bersifat ilmiah dan sistematis menyangkut analisis kebijakan publik. Oleh karena itu, kita memerlukan batasan atau konsep kebijakan publik yang lebih tepat.

Menurut Carl Friedrich dalam budi winarno(2002;20) kebijakan publik adalah suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan- hambatan dan peluang-peluang terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Proses pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Oleh karena

itu Charles linblom dalam budi winarno (2002;35) menjelaskan ada 5 indikator didalam pembuatan sebuah kebijakan publik, diantaranya:

1. Perumusan masalah (Penyusunan Agenda)
Memberikan informasi mengenai kondisi-kondisi yang menimbulkan masalah.
2. *Forecating* (Formulasi kebijakan)
Memberikan informasi mengenai konsekuensi dimasa mendatang dari diterapkannya alternatif kebijakan termasuk apabila membuat kebijakan.
3. Rekomendasi kebijakan (Adopsi kebijakan)
Memberikan informasi mengenai manfaat bersih dari setiap alternatif dan merekomendasikan alternatif kebijakan yang memberikan manfaat bersih paling tinggi.
4. *Monitoring* kebijakan (Implementasi kebijakan)
Memberikan informasi mengenai konsekuensi sekarang dan masa lalu dari diterapkannya alternatif kebijakan termasuk kendala-kendalanya.
5. *Evaluasi* kebijakan (penilaian kebijakan)
Memberikan informasi mengenai kinerja atau hasil dari suatu kebijakan.

Kelima indikator ini penting diperhatikan setiap merumuskan sebuah kebijakan oleh para pembuat kebijakan.pencapaian didalam perumusan sebuah kebijakan akan tepat sasaran dalam implementasinya sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Begitu juga dengan lembaga pengawas pelayanan publik seperti Ombudsman di dalam perumusan kebijakan serta produk-produk hukum di dalam mengawasi pelayanan publik juga perlu memperhatikan kelima indikator ini. sehingga di setiap perumusan yang akan di lakukan akan sesuai

dengan kebutuhan yang di perlukan oleh masyarakat agar masyarakat mendapatkan manfaat dari keberadaan Ombudsman itu sendiri.

6. Konsep perencanaan (*planning*)

Adapun perencanaan menurut Louis A. Allen dalam Zulkifli (2009:49) adalah penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan.

Perencanaan penyusunannya membutuhkan kerangka pemikiran yang konstruktif dari kalangan manajemen organisasi. Sebagai mana yang dijelaskan oleh Siagian dalam Zulkifli (2009:49) bahwa perencanaan merupakan keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dari pada hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Kriteria suatu rencana yang baik menurut Siagian (2009:55) sebagai berikut :

- a. Rencana harus mempermudah tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- b. Rencana harus dibuat oleh orang-orang yang sungguh-sungguh memahami tujuan organisasi.
- c. Rencana harus dibuat oleh orang-orang yang sungguh-sungguh mendalami teknik-teknik perencanaan.
- d. Rencana harus disertai oleh suatu perincian yang teliti.
- e. Rencana tidak boleh terlepas dari pemikiran pelaksanaan.
- f. Rencana harus bersifat sederhana
- g. Rencana harus *luwes* / fleksibel (perlu adanya pengakalan)
- h. Didalam rencana terdapat pengambilan resiko.
- i. Rencana harus bersifat praktis (*pragmatis*)
- j. Rencana harus merupakan "*forecating*"

Teori ini menjelaskan didalam diri pribadi masing-masing pihak manajemen organisasi harus memiliki 'good will'

Didalam pelaksanaan tugas Ombudsman, untuk mewujudkan keefektifan dan efisiensi di butuhkan sumberdaya yang memahami aspek-aspek yang berkaitan dengan Ombudsman seperti landasan hukum tentang maladministrasi sebagai perbuatan melawan hukum seperti yang tercantum di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Konsekwensi hukum dan tindakan, keputusan dan peristiwa maladministrasi, dan juga bagaimana mengidentifikasi dan apasajakah bentuk-bentuk maladministrasi sehingga tujuan dari berdirinya Ombudsman dapat tercapai dengan baik, efektif dan efisien.

Untuk melihat keberhasilan suatu kebijakan, maka sangatlah bergantung pada implementasi program itu sendiri. Implementasi menurut Syauckani dkk (2002;293) merupakan suatu rangkaian aktifitas dalam rangka mengantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sesuai dengan yang di harapkan.

Sedangkan menurut Nugroho (2003;158) implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik maka ada dua pilihan yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan.

Edwards III mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai berikut (; *policy implementationas we have seen is the stage of policy making between the establishment of a policy such as the passage of a legislative act, the issuing of an executive order, the handing down of a judicial decision, or the promulgation of a regulatory rule and consequences of the policy of the people whom it affects*”). Implementasi kebijakan seperti yang kita lihat adalah tahap kebijakan membuat antara pembentukan kebijakan seperti lorong dari tindakan legislatif, penerbitan sebuah perintah eksekutif, penyerahan turun dari keputusan pengadilan, atau pengundangan aturan regulasi dan konsekuensi dari kebijakan untuk orang-orang yang mempengaruhi. (Edward III, 1980:1)

Jadi implementasi itu merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah

untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu kebijakan. Selanjutnya dalam pandangan Edwards dalam Subarsono (2005:90) mengatakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel yakni:

1. Komunikasi

Keberhasilan Implementasi Kebijakan mensyaratkan agar implementator mengetahui apa yang dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan pada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Komunikasi merupakan alat kebijakan untuk menyampaikan perintah-perintah dan arahan (informasi) dari sumber pembuat kebijakan kepada mereka-mereka yang diberikan wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan salah satu faktor penting dalam Implementasi kebijakan atau program, karena bagaimanapun baiknya suatu kebijakan atau program itu dirumuskan (telah memenuhi kejelasan

printah dan arahan lancar dalam penyampaian dan konsisten dalam menyampaikan perintah dan arahan atau informasi) tanpa adanya dukungan sumberdaya yang memadai, maka kebijakan akan mengalami kesulitan dalam mengimplentasikanya. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implemtator dan sumberdaya finansial

3. Disposisi(sikap)

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementator, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implemtator memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

4. Struktur birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur oprasi yang standar yang menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu program dapat dilihat dari kemampuan secara nyata dalam mengoprasionalkan implementasi program-program dalam mencapai tujuan.

Menurut Lester dan Stewart dalam Agustino (2008;139) di mana mereka menyatakan bahwa implementasi sebagai suatu proses dan suatu hasil (output) yang sesuai dengan tujuan dan sasaran sedangkan keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur atau dilihat dari proses dan pencapaian tujuan hasil akhir yaitu tercapainya atau tidaknya hasil akhir yang diraih.

Selanjutnya masih dalam Agustino (2008;139), diutarakan oleh Marille Grindle implemtasi yaitu pengukuran keberhasilan implementasi dapat dilihat dari prosesnya dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan

yang telah ditentukan yaitu melihat pada action program dari indifidu projet dan apakah tujuan program tersebut tercapai.

Menurut Syaukani (2002;259), implementasi dapat dikatakan sebagai salah satu tahap proses kebijakan publik dalam suatu pemerintahan, implementasi dilaksanakan setelah ada kebijaksanaan, dapat dikatakan implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam ranka menghantarkan kebijaksanaan membawa hasil yang diterapkan.

Rangkaian tersebut mencakup pertama, persiapan seperangkat peraturan yang merupakan interperensi dari kebijaksanaan, kedua menyiapkan sumberdaya guna menggerakkan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber keuangan, dan penetapan serta tanggung jawab melaksanakan kebijakan, dan yang ketiga bagai mana menghantarkan kebijaksanaan secara konkret kemasyarakat.

7. Konsep Pengawasan

Pengawasn merupakan salah satu dari fungsi manajen yang mana didalamnya menjadi salah satu yang menjadi kunci dan terlaksananya suatu perencanaan berjalan dengan baik. Dimana pengawasan menjadi alat kontrol dalam suatu organisasi dan memiliki kaitan yang erat dengan fungsi-fungsi manajemen lainnya.

Pengawasan menurut Effendi (2014;206) merupakan suatu konsep yang lebih menyerap yang membantu para manajer memantau efektifitas dari perencanaan, pengorganisasian dan kepemimpinan mereka mengambil tindakan perbaikan begitu dibutuhkan.

Fungsi pengawasan menurut Arsyad (2002;20) merupakan alat untuk mengukur dan memulai hasil rencana yang direncanakan, memberi imbalan kepada staff sesuai kinerja yang ditunjukkan, dan merancang serta merencanakan kembali sambil memperbaiki hal-hal yang belum sempurna.

Sedangkan menurut Siagian (2008;112) pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Adapun ciri-ciri pengawasan menurut Siagian (2008;114) adalah sebagai berikut:

- a. Pengawasan yang bersifat *fact finding* dalam arti bahwa pelaksanaan fungsi pengawasan harus menemukan fakta-fakta tentang bagaimana tugas-tugas dijalankan dalam organisasi.
- b. Pengawasan harus bersifat *preventif* yang berarti bahwa proses pengawasan ini dijalankan untuk mencegah timbulnya penyimpangan-penyimpangan dan penyelewengan-penyelewengan dari rencana yang telah ditentukan.
- c. Pengawasan diarahkan kepada masa sekarang yang berarti bahwa pengawasan hanya dapat ditunjukkan terhadap kegiatan-kegiatan yang kini sedang dilaksanakan
- d. Pengawasan hanya sekedar alat untuk meningkatkan efisiensi dan pengawasan tidak boleh dipandang sebagai tujuan.
- e. Karna pengawasan hanya sekedar alat administrasi dan manajemen maka pelaksanaan pengawasan itu harus mempermudah tercapainya tujuan.
- f. Proses pelaksanaan pengawasan harus efisien.
- g. Pengawasan tidak dimaksud untuk menentukan siapa yang salah jika ada ketidakberesan, akan tetapi untuk menemukan yang tidak betul.
- h. Pengawasan harus bersifat membimbing agar para pelaksanaa meningkatkan kemampuan untuk melakukan tugas yang telah ditentukan

Menurut Siagian (2008;115) teknik-teknik pengawasan pada dasarnya dapat dilaksanakan oleh administrasi dan manajemen dengan mempergunakan dua macam teknik, yaitu:

1. Pengawasan Langsung (*direct control*)
Yang dimaksud pengawasan langsung ialah apabila pimpinan organisasi melakukan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dijalankan oleh bawahanya. Dan laporan berbentuk inspeksi langsung, on-the-spot observation dan on-the-spot report.
2. Pengawasan Tidak Langsung (*indirect control*)
Yang dimaksud adalah pengawasan jarak jauh, dimana pengawasan melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahan dan laporan berbentuk tulis dan lisan.

Adapun pengawasan menurut Terry dalam Zulkifli (2009;122) adalah kegiatan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan memperbaiki tindakan yang telah dilaksanakan untuk mendapatkan kepastian mencapai hasil yang direncanakan.

Tahap atau langkah-langkah pelaksanaan pengawasan yang lebih terperinci menurut Terry (2009;122) sebagai berikut :

1. Menetapkan standar
2. Menetapkan pelaksanaan kegiatan pengawasan
3. Mengadakan perbandingan terhadap pelaksanaan kegiatan
4. Koreksi, penyesuaian kegiatan operasional supaya mencapai hasil yang sama seperti yang direncanakan.

Dari penjelasan diatas, dapat kita simpulkan bahwa tingkat keberhasilan pelaksanaan suatu sistem pengawasan di dalam organisasi pemerintah yaitu Ombudsman sangat ditentukan oleh sebuah konsep perencanaan, pengorganisasian, dan fungsi penggerakan yang menjadi standar pelaksanaannya.

8. Konsep Maladministrasi

Secara umum maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabdian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai merugikan publik.

Sedangkan menurut Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 pasal 1 ayat 3 menyatakan bahwa maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabdian kewajiban hukum dalam penyelenggara Negara dan pemerintah, termasuk perseroan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materil dan / atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseroan.

Didalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan pada pasal 11 menjelaskan bahwa Bentuk-bentuk maladministrasi meliputi:

- a. Penundaan berlarut, merupakan perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan atau memberikan layanan melebihi baku mutu waktu dari janji layanan.
- b. Tidak memberikan layanan, merupakan perilaku mengabaikan tugas layanan sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat yang berhak atas layanan tersebut.
- c. Tidak kompeten, merupakan penyelenggara layanan yang memberikan layanan tidak sesuai dengan kompetensi.
- d. Penyalahgunaan wewenang, merupakan perbuatan melampaui wewenang, melawan hukum, dan/atau penggunaan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut dalam proses pelayanan publik.
- e. Penyimpangan prosedur, merupakan penyelenggara pelayanan publik yang tidak sesuai dengan alur / prosedur layanan.
- f. Permintaan imbalan, merupakan permintaan imbalan dalam bentuk uang, jasa maupun barang secara melawan hukum atas layanan yang di berikan kepada pengguna layanan.
- g. Tidak patut, merupakan perilaku yang tidak layak dan patut yang di lakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan.

- h. Berpihak, merupakan keberpihakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan keuntungan dalam bentuk apapun kepada salah satu pihak dan merugikan pihak lainnya atau melindungi kepentingan salah satu pihak tanpa memperhatikan kepentingan pihak lainnya.
- i. Diskriminasi, merupakan pemberian layanan secara berbeda, perlakuan khusus atau tidak adil antara sesama pengguna layanan. Dan
- j. Konflik kepentingan, merupakan penyelenggaraan pelayanan publik yang di pengaruhi karena adanya hubungan kelompok, golongan, suku atau hubungan kekeluargaan baik secara hubungan darah maupun karena hubungan perkawinan sehingga layanan yang di berikan tidak sebagaimana mestinya.

9. Konsep Evaluasi

Menurut kamus besar Indonesia, evaluasi adalah suatu penilaian dimana penilaian itu ditujukan pada orang yang lebih tinggi atau yang lebih tahu kepada orang yang lebih rendah, baik itu dari jabatan strukturnya atau orang yang lebih rendah keahliannya. Evaluasi adalah suatu proses penelitian positif dan negatif atau juga gabungan dari keduanya (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1978: 45).

Pada umumnya evaluasi adalah suatu pemeriksaan terhadap pelaksanaan suatu program yang telah dilakukan dan yang akan digunakan untuk meramalkan, memperhitungkan, dan mengendalikan pelaksanaan program ke depannya agar jauh lebih baik. Evaluasi lebih bersifat melihat ke depn dari pada melihat kesalahan-kesalahan di masa lalu, dan di tujukan pada upaya peningkatan kesempatan demi keberhasilan program.

Evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan sumber nilai secara objektif dari pencapaian hasil-hasil yang direncanakan sebelumnya, dimana hasil evaluasi tersebut dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan yang akan dilakukan di depan (Yusuf, 2000: 3).

Tague-Sutcliffe (1996 : 1-3), mengartikan evaluasi sebagai "*a systematic process of determining the extent to which instructional objective are achieved by pupils*". Evaluasi bukan sekadar menilai suatu aktivitas secara spontan dan insidental, melainkan merupakan kegiatan untuk menilai sesuatu secara terencana, sistematis, dan terarah berdasarkan tuiuan yang jelas.

Evaluasi adalah fungsi organik administrasi dan manajemen yang terakhir.

Meskipun administrasi dan manajemen adalah suatu proses, tetapi penahapan perlu ada, dan memang selalu ada, ditinjau dari berbagai segi yang telah di rencanakan. Pada fase inilah evaluasi diadakan.

Dari pengertian-pengertian tentang evaluasi yang telah di kemukakan beberapa para ahli di atas, dapat di simpulkan bahwa evaluasi merupakan sebuah proses yang di lakukan oleh seseorang atau tim untuk melihat sejauh mana keberhasilan suatu program. Keberhasilan program itu sendiri dapat di lihat dari dampak atau hasil yang di capai atas program tersebut. Oleh karenanya, dalam keberhasilan ada dua konsep yang terdapat di dalamnya yaitu efektifitas dan efisiensi. “Efektifitas merupakan perbandingan antara output dan inputnya sedangkan efisiensi adalah taraf pendayagunaan input untuk menghasilkan output lewat suatu proses” (Sudharsono dalam Lababa, 2008;40).

Evaluasi terhadap pelaksanaan rencana kerja pembangunan dapat di lakukan dengan menggunakan dua jenis metode evaluasi menurut Finance (dalam Bajuri dan Yuwono;2002;135) sebagai berikut:

1. Untuk Evaluasi pelaksanaan pembangunan yang bersifat *makro* (menyeluruh) dapat digunakan beberapa indikator pembangunan daerah dengan menggunakan data sekunder yang tersedia. Membandingkan antar target dan realisasi yang dapat dicapai
2. Untuk Evaluasi pelaksanaan pembangunan pada tingkat program dan kegiatan digunakan teknik evaluasi kerja dengan menggunakan empat indikator penilaian yaitu : masukan (*input*), proses, hasil (*output*), dampak (*outcome*).

Standar yang dipakai untuk mengevaluasi suatu kegiatan tertentu dapat dilihat dari tiga aspek utama (Umar, 2002;40), yaitu;

- a. *Utility* (manfaat)
Hasil evaluasi hendaknya bermanfaat bagi manajemen untuk pengambilan keputusan atas program yang sedang berjalan.
- b. *Accuracy* (akurat)
Informasi atas hasil evaluasi hendaklah memiliki tingkat ketepatan tinggi.
- c. *Feasibility* (layak)

Hendaknya proses evaluasi yang dirancang dapat dilaksanakan secara layak.

Ada beberapa pendekatan umum dalam melakukan evaluasi (Salehudin, 2009 : 5-7), yaitu:

1. Pendekatan *objective-oriented approach*. Fokus pada pendekatan ini hanya tertuju kepada tujuan program/proyek dan seberapa jauh tujuan itu tercapai. Pendekatan ini membutuhkan kontak intensif dengan pelaksana program/proyek yang bersangkutan..
2. pendekatan *three-dimensional cube* atau *Hammond's evaluation approach*. Pendekatan *Hammond* melihat dari tiga dimensi yaitu *instruction* (karakteristik pelaksanaan, isi, topik, metode, fasilitas, dan organisasi program/proyek), *institution* (karakteristik individual peserta, instruktur, administrasi sekolah/kampus/organisasi), dan *behavioral objective* (tujuan program itu sendiri, sesuai dengan taksonomi Bloom, meliputi tujuan kognitif, afektif dan psikomotor)
3. Pendekatan *Management-oriented approach*. Fokus dari pendekatan ini adalah sistem (dengan model CIPP: context-input-proses-product). Karena pendekatan ini melihat program/proyek sebagai suatu sistem sehingga jika tujuan program tidak tercapai, bisa dilihat di proses bagian mana yang perlu ditingkatkan.
4. Pendekatan *Goal-free evaluation*. Berbeda dengan tiga pendekatan di atas, pendekatan ini tidak berfokus kepada tujuan atau pelaksanaan program/proyek, melainkan berfokus pada efek sampingnya, bukan kepada apakah tujuan yang diinginkan dari pelaksana program/proyek terlaksana atau tidak. Evaluasi ini biasanya dilaksanakan oleh evaluator eksternal.
5. Pendekatan *consumer-oriented approach*. Dalam pendekatan ini yang dinilai adalah kegunaan materi seperti *software*, buku, silabus. Mirip dengan pendekatan kepuasan konsumen di ilmu Pemasaran, pendekatan ini menilai apakah materi yang digunakan sesuai dengan penggunaannya, atau apakah diperlukan dan penting untuk program/proyek yang dituju. Selain itu, juga dievaluasi apakah materi yang dievaluasi di-*follow-up* dan *cost effective*.
6. Pendekatan *Expertise-oriented approach*.

Dalam pendekatan ini, evaluasi dilaksanakan secara formal atau informal, dalam artian jadwal dispesifikasikan atau tidak dispesifikasikan, standar penilaian dipublikasikan atau tidak dipublikasikan. Proses evaluasi bisa dilakukan oleh individu atau kelompok. Pendekatan ini merupakan pendekatan tertua di mana evaluator secara subyektif menilai kegunaan suatu program/proyek,

karena itu disebut *subjective professional judgement*.

7. Pendekatan *Adversary-oriented approach*.
Dalam pendekatan ini, ada dua pihak evaluator yang masing-masing menunjukkan sisi baik dan buruk, disamping ada juri yang menentukan argumen evaluator mana yang diterima. Untuk melakukan pendekatan ini, evaluator harus tidak memihak, meminimalkan bias individu dan mempertahankan pandangan yang seimbang.
8. Pendekatan *Naturalistic & participatory approach*.
Pelaksana evaluasi dengan pendekatan ini bisa para *stakeholder*. Hasil dari evaluasi ini beragam, sangat deskriptif dan induktif. Evaluasi ini menggunakan data beragam dari berbagai sumber dan tidak ada standar rencana evaluasi.

Evaluasi kebijakan menurut Finance adalah penilaian secara menyeluruh input, proses, outputs, dan outcomes (dalam bajuri dan yuwono; 2002;134)

Evaluasi juga merupakan proses yang mendasarkan diri pada disiplin ketat dan tahapan waktu. Oleh karenanya ada baiknya jika diketahui terlebih dahulu empat aspek dalam evaluasi yang sekaligus akan menjadi indikator dari variabel evaluasi tersebut. Evaluasi memiliki empat aspek menurut finance (dalam bajuri dan yuwono; 2002;134) antara lain yaitu sebagai berikut.

1. *Input* yaitu masukan yang diperlukan untuk pelaksanaan kebijakan. Untuk itu, dikembangkan instrumen yang meliputi indikator-indikator
 - a. Sumber daya pendukung (SDM, uang, sarana/prasarana)
 - b. Bahan-bahan dasar pendukung (peralatan, teknologi)
2. *Proses* yaitu bagaimana sebuah kebijakan diwujudkan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Untuk itu, dikembangkan instrumen yang meliputi indikator-indikator:
 - a. Tepat sasaran atau tidak

- b. Tepat guna atau tidak
 - c. Efisiensi atau tidak
3. *Outputs* (hasil). Yaitu hasil dari pelaksanaan kebijakan. Untuk itu, dikembangkan instrumen dengan indikator-indikator sebagai berikut :
- a. Tepat tidaknya sasaran yang dituju
 - b. Berapa besar sasaran yang tercakup
 - c. Seberapa banyak kelompok sasaran yang tertangani
 - d. Seberapa besar kelompok yang terlibat
4. *Outcome* (dampak). Yaitu apakah suatu pelaksanaan kebijakan berdampak nyata terhadap kelompok sasaran sesuai dengan tujuan kebijakan. Untuk itu, dikembangkan instrumen dengan indikator:
- a. Ada atau tidak perubahan pada target/sasaran
 - b. Seberapa besar perubahan kelompok sasaran
 - c. Seberapa signifikan perubahan yang terjadi pada kelompok sasaran dibandingkan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Evaluasi memiliki empat tipe menurut finance (dalam bajuri dan yuwono; 2002;135)

- a. Evaluasi kecocokan (*appropriateness*)
Melakukan penilaian terhadap kebijakan yang ditetapkan tersebut apakah cocok untuk dipertahankan atau perlukah diganti dengan kebijakan lain.
- b. Evaluasi efektivitas
Melakukan penilaian apakah kebijakan yang dilaksanakan tersebut telah menghasilkan hasil dan dampak yang sesuai dengan tujuannya.
- c. Evaluasi efisiensi
Melakukan penilaian berdasarkan tolak ukur ekonomis
- d. Evaluasi meta
Melakukan penilaian terhadap proses evaluasi itu sendiri.

Didalam lembaga Ombudsman evaluasi sangat di butuhkan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan yang terdapat pada proses pelaksanaan

tugas-tugas Ombudsman sehingga pihak Ombudsman dapat memperbaiki terkait apasaja masalah ataupun kendala di dalam pencapaian tujuan Ombudsman yang telah tertera pada visi dan misi Ombudsman dalam mengawal lembaga pelayanan publik.

10. Konsep Efektifitas dan Efisiensi

Edwin dan Brown (dalam Syafri, 2012;142) mengatakan bahwa efisiensi mengandung makna yang sangat cermat/pasti, yakni menunjukkan rasio (perbandingan) antara keluaran (*output*) dan masukan (*input*).

Sedangkan menurut Nawawi (2013;188), efisiensi merupakan kemampuan menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar, dicapai dengan menghitung tingkat rasio dari keluaran (*output*) dan masukan (*input*). Sementara efektifitas merupakan kemampuan guna memilih berbagai alternatif yang ada guna mencapai tujuan yang diinginkan.

Keban (dalam Pasolong, 2011;4) mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai.

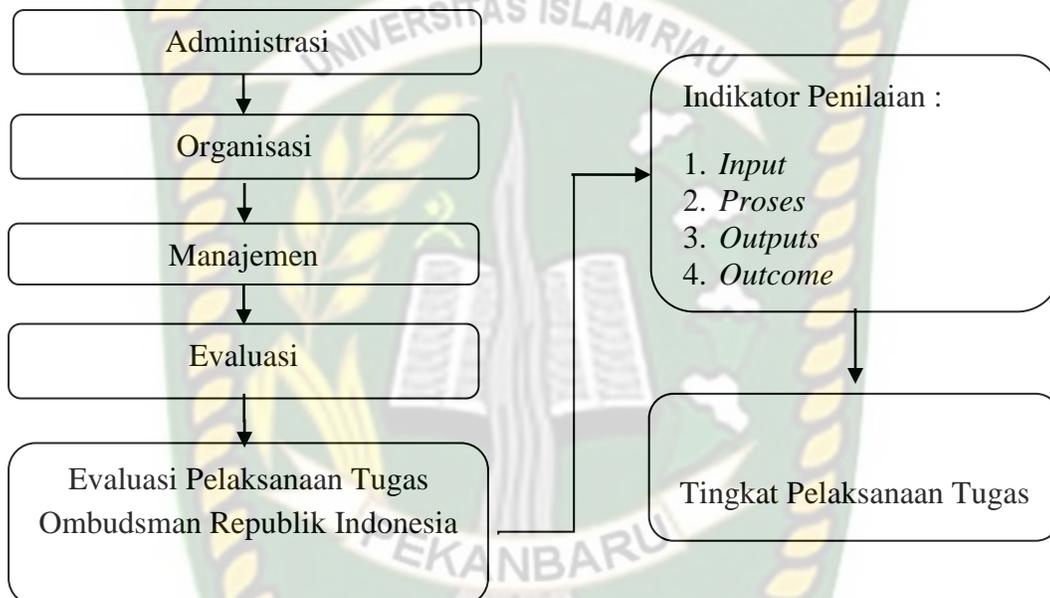
Jadi, untuk dapat mencapai suatu tujuan di dalam sebuah organisasi perlu adanya mekanisme pelaksanaan tugas yang efektif dan efisien.

B. Kerangka Pikir

Evaluasi merupakan tahap akhir penilaian secara menyeluruh dalam proses pelaksanaan. Dari 4 indikator yang ada menurut finance (1994;4) dalam bajuri dan yuwono (2002;135) peneliti mengambil keempat indikator tersebut sebagai indikator yang dijadikan ukuran dalam Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota Pekanbaru). Dari ke empat indicator inilah peneliti

dapat mengetahui tentang bagaimanakah proses pelaksanaan tugas Ombudsman dalam menangani laporan masyarakat apakah sudah berjalan dengan baik atau tidak. Dan 4 indikator itu bisa dilihat pada kerangka pikir ini :

Gambar II.1 Kerangka Pikir Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota Pekanbaru)



Sumber : Hasil modifikasi penulis, 2017

C. Hipotesis

Diduga evaluasi pelaksanaan tugas ombudsman republik indonesia bisa berjalan dengan baik apabila ada indikator :

1. *Input*
2. *Proses*
3. *Outputs*
4. *Outcome*

D. Konsep Operasional

Untuk memudahkan pemberian pemahaman dalam menafsirkan istilah ataupun konsep terkait penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa konsep yang berhubungan langsung dengan penelitian ini.

1. Ombudsman adalah suatu lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi pelayanan publik dan memberikan pembinaan terhadap pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh pemerintah
2. Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
3. Perencanaan adalah rangkaian kegiatan untuk merumuskan program dan kegiatan pembangunan yang didasarkan pada identifikasi masalah, pemetaan wilayah dan analisis para pelaku dengan menggunakan pendekatan tertentu untuk mencapai tujuan/hasil yang telah ditetapkan.
4. Organisasi adalah wadah untuk memfasilitasi proses kerja sama untuk pencapaian suatu tujuan tertentu.
5. Manajemen adalah seni untuk memengaruhi orang lain agar mau melakukan sesuatu tanpa merasa terpaksa atau dengan senang hati.
6. Manajemen sumber daya manusia adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi semaksimal mungkin bagi pencapaian

tujuan sebuah organisasi.

7. Pengawasan adalah kegiatan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan memperbaiki tindakan yang telah dilaksanakan untuk mendapatkan kepastian mencapai hasil yang direncanakan. Kepemimpinan Demokratis adalah tipe kepemimpinan dengan konsep keterbukaan menerima pendapat, saran dan juga kritik dari orang lain terutama para bawahannya.
8. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalagunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabdian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut.
9. Evaluasi adalah penilaian secara menyeluruh input, proses, outputs, dan outcomes.
10. Efektifitas adalah ukuran tingkat pemenuhan output atau tujuan dalam suatu proses.
11. Efisiensi adalah ukuran tingkat penggunaan sumberdaya dalam suatu proses.
12. *Input* (masukan) adalah masukan yang diperlukan untuk pelaksanaan kebijakan.
13. *Proses* adalah bagaimana sebuah kebijakan diwujudkan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat.

14. *Outputs* (hasil) adalah hasil dari pelaksanaan kebijakan.

15. *Outcome* (dampak) adalah Yaitu apakah suatu pelaksanaan kebijakan

berdampak nyata terhadap kelompok sasaran sesuai dengan tujuan kebijakan.

E. Operasional Variabel

Table II.I Tabel Operasional Variabel Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota Pekanbaru)

1	2	3	4	5
Evaluasi kebijakan menurut Finance adalah penilaian secara menyeluruh input, proses, outputs, dan outcomes (dalam bajuri dan yuwono; 2002:134)	Operasional Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
			1. Sumber daya pendukung (SDM, Uang, Sarana/Prasana) 2. Bahan-bahan dasar pendukung (peralatan, teknologi)	Baik Cukup Baik Burang Baik
			1. Tepat sasaran atau tidak 2. Tepat guna atau tidak 3. Efisiensi atau tidak	Baik Cukup Baik Burang Baik
			1. Tepat tidaknya sasaran yang dituju 2. Berapa besar sasaran yang tercakup 3. Seberapa banyak kelompok sasaran yang tertangani 4. Seberapa besar kelompok yang terlibat	Baik Cukup Baik Burang Baik
			1. Ada atau tidak	

			perubahan pada target/sasaran	Baik
1	2	3	4	5
			Seberapa besar perubahan kelompok sasaran 3. Seberapa signifikan perubahan yang terjadi pada kelompok sasaran dibandingkan dengan tujuan yang ingin dicapai.	Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Modifikasi penulis, 2017

F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu : Baik, Cukup Baik, dan Kurang Baik.

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan persentase, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator

▪ Ukuran Variabel

Baik : Apabila penilaian terhadap Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau 1-33%

↳ Ukuran Indikator Variabel

1. Input

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau berada pada skala 1-33%

2. Proses

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau berada pada skala 1-33%

3. Output

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau berada pada skala 1-33%

4. Outcome

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik

Indonesia Perwakilan Riau berada pada skala
34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Evaluasi
Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik
Indonesia Perwakilan Riau berada pada skala 1-
33%



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif. Karna penulis bermaksud ingin memberikan hasil analisa dan informasi yang detail terhadap objek penelitian. Dan oleh karena penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari sampel yang akan mewakili populasi, sehingga akan diperoleh penggambaran yang jelas dari hasil analisisnya.

Menurut Sugiyono (dalam Sarwono 2010;33) Metode kuantitatif digunakan dalam meneliti status kelompok manusia, suatu kondisi, suatu system pemikiran, atau kelas peristiwa pada waktu tertentu. Melalui metode ini akan diperoleh data dan informasi tentang gambaran suatu fenomena, fakta, sifat, serta hubungan fenomena tertentu secara komprehensif dan integral.

Penelitian deskriptif ini bertujuan menggambarkan secara cermat karakteristik dari suatu gejala atau masalah yang diteliti, penelitian deskriptif juga fokus dengan pertanyaan dasar “ bagaimana” dengan berusaha mendekati dan menyampaikan fakta-fakta yang jelas, teliti dan lengkap tanpa banyak yang detail yang tidak penting. Oleh karenanya temuan penelitian deskriptif lebih dalam dan lebih luas dan terperinci. Disebut lebih luas karna penelitian ini dilakukan tidak hanya terhadap masalah tetapi juga variabel-variabel lain yang berhubungan dengan masalah itu.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukandi Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Alasan penulis mengambil lokasi tersebut dikarnakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau merupakan badan yang mengawasi Pelayanan Publik di Provinsi Riau dan salah satu pembina maupun pengontrol adanya maladministrasi di provinsi Riau.

C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2012;80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek /subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Adapun yang akan dijadikan populasi oleh peneliti adalah 1 orang Ketua Ombudsman, 1 orang Wakil Ketua, 8 orang Anggota Ombudsman, dan seluruh masyarakat yang ada di provinsi Riau yang memberikan laporan.

Sampel menurut Sugiyono (2012;81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi juga harus representative (mewakili). Karna jika representative, maka ibarat orang buta disuruh menyimpulkan karakteristik gajah.

Tabel III.1 Tabel Populasi dan Sampel Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota Pekanbaru)

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala perwakilan	1	1	100%
2	Asisten Ombudsman	10	10	100%
3	Masyarakat Pekanbaru yang memberikan laporan	79	79	100%
Jumlah		90	90	

Sumber: Data Olahan Penulis 2017

D. Teknik penarikan sampel

Teknik penarikan sampel atau teknik sampling bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik Sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Adapun penarikan sampel pada Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota Pekanbaru) untuk Ketua, Wakil dan anggota serta masyarakat kota Pekanbaru yang memberikan laporan dengan menggunakan teknik sensus sampling. Sensus sampling adalah teknik penarikan sampel dimana semua populasi dijadikan sebagai sampel karena jumlahnya sedikit.

E. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh langsung dari Ketua, Wakil, Anggota Ombudsman RI Perwakilan Riau dan masyarakat Propinsi Riau. Adapun data yang diperoleh adalah mengenai Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota Pekanbaru).

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data dan informasi dan keterangan dari organisasi yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu Kantor Ombudsman RI Perwakilan Riau. Data pelengkap yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber yang tersedia dilokasi penelitian dan sudah dipublikasikan. Data ini berupa arsip literatur yang berhubungan langsung dengan penelitian ini seperti Struktur organisasi, Data Keanggotaan, dan masyarakat.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Dimana teknik ini menurut Sugiyono (2012; 241) diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada. Adapun teknik-teknik pengumpulan data yang digabungkan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Hadi (dalam Sugiyono 2012;145) observasi merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik ini digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dalam hal ini peneliti akan melakukan pengamatan tentang proses kerja Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Riau dalam menangani laporan atas dugaan maladministrasi oleh masyarakat kota Pekanbaru.

2. Wawancara

Adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab oleh peneliti kepada responden. Teknik ini dilakukan agar informasi yang didapatkan oleh peneliti lebih jelas dan akurat serta mendalam. Teknik juga bermanfaat jika diterapkan kepada informan yang dianggap banyak tahu tentang apa yang sedang diteliti oleh peneliti. Didalam teknik ini peneliti menentukan responden yang akan diminta keterangan terkait objek penelitian adalah pihak kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau yang terdiri dari (1) satu ketua Ombudsman perwakilan Riau, (1) wakil ketua dan (8) delapan orang anggota Ombudsman.

3. Angket / kuisisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu apa yang bias

diharapkan dari responden. Selain itu teknik ini cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member sperangkat pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu teknik ini cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Di dalam menggunakan teknik ini peneliti menentukan jumlah sampel yang akan memberikan keterangan yaitu berdasarkan data jumlah laporan tentang maladministrasi yang masuk dari kota Pekanbaru yaitu (79) tujuh puluh sembilan laporan.

4. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk gambar, tulisan, atau karya dari seseorang .Contoh dokumen yang berbentuk tulisan adalah biografi, kebijakan, peraturan.Sedangkan dokumen yang berbentuk gambar seperti foto, sketsa dan gambar.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah metode statistik deskriptif menurut Sugiyono (2012;147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Teknik adalah suatu cara yang dilakukan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul secara menyeluruh tentang suatu keadaan atau permasalahan yang terjadi pada objek penelitian. Suatu analisa yang berusaha yang memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta dilapangan untuk kemudian mengambil kesimpulan yang berlaku pada objek serta disajikan dalam bentuk penelitian yang didasarkan tatacara ilmiah.

sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian

BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

Pada bab ini berisikan penguraian atau penjelasan dari pengertian, definisi, konsep dan teori-teori yang menyangkut studi kepustakaan. Dan dilanjutkan dengan Kerangka Pikiran, Hipotesis, Konsep Operasional dan Operasional Variable serta Teknik Pengukuran Variable.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian berisikan Tipe Penelitian, Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Penarikan Sampel, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian dan Rencana Sistematika Laoran Penelitian.

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai deskriptif atau penggambaran umum tentang situasi dan kondisi mengenai lokasi penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas permasalahan yang akan ditulis mengenai Mekanisme Kerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau (mekanisme penganan laporan masyarakat).

BAB VI PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang penulis temukan dan kemudian diberi saran atas temuan tersebut.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas

Riau adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di bagian tengah pulau sumatra, sepanjang pesisir selat malaka. Hingga tahun 2004 provvinsi ini meliputi kepulauan riau, sekelompok besarpulau-pulau kecil (Pulau Batam dan Pualu Bintan) yang terletak di sebelah timur umatra dan selatan singapura. Ibu kota di provinsi Riau adalah Kota Pekanbaru. Kota besar lainnya antara lain Dumai, Selat Panjang, Bangkinang, Bengkalis, Bagansiapiapi dan rengat.

Luas wilayah provinsi riau adalah $87.023,66 \text{ km}^2$, yang membentang dari lereng bukit barisan hingga selat malaka. Riau memiliki iklim tropis basah dengan rata-rata curah hujan berkisar antara 2000-3000 mililiter per tahun, serta rata-rata hujan per tahun sekitar 160 hari.

Jumlah penduduk Provinsi Riau berdasarkan data Badan Statistik Provinsi Riau tahun 2010 sebesar 5.543.031 jiwa. Kabupaten/Kota yang memiliki jumlah penduduk terbanyak adalah Kota Pekanbaru dengan jumlah penduduk 903.902 jiwa.

1. Keadaan Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah yang ada di Provinsi Riau yang menyandang predikat sebagai Ibukota Provinsi Riau. Sehingga dengan demikian Kota Pekanbaru adalah salah satu kegiatan perekonomian dan administrasi Provinsi Riau.

Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau dengan luas sekitar 632.26 km² dan secara astronomis terletak di antara 0° 25' - 0° 45' Lintang Utara dan 101° 14' – 101° 34' Bujur Timur. Dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Di bagian utara Pekanbaru berbatasan dengan Kabupaten Siak,
- Di bagian timur berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Di bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Kampar,
- Sedangkan di bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah kota Pekanbaru adalah 632,26 km². Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya.

Panjang jalan dalam Kota Pekanbaru yaitu 2.463 kilometer, hampir 25 persennya dalam keadaan rusak, dengan pertambahan jumlah penduduk Kota Pekanbaru maka dapat diperkirakan bahwa pertambahan jumlah kendaraan juga akan sangat pesat. Di tambah dengan terpusatnya perkembangan kota yang utama disepanjang Jalan Jendral Sudirman maka sudah sangat terasa kesesakan lalu lintas kota.

Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas serta ketertiban dalam pengguna fasilitas umum seperti jalan dan kendaraan, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan yaitu Tampan, Bukit Raya, Marpoyan Damai, Lima puluh, Sail, Pekanbaru Kota, Sukajadi, Senapelan, Rumbai, Payung Sekaki, Rumbai Pesisir, Tenayan Raya dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 kelurahan/desa.

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Sail. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

Keadaan iklim Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1 derajat celcius sampai dengan 35,6 derajat celcius dan suhu minimum antara 20,2 derajat celcius sampai dengan 23,0 derajat celcius. Curah hujan antara 38,6 sampai dengan 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar :

- Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
- Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus.

2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan kota berkembang sehingga menjadi salah satu kota tujuan bagi kaum pendatang untuk mengadu nasib di kota Pekanbaru.

Seiring semakin banyaknya warga pendatang untuk menetap di kota Pekanbaru, pemerintah kota pekanbaru harus serius menghadapi dan menangani masalah kependudukan dimulai dari pendataan warga, penataan rumah penduduk, penyediaan lahan pekerjaan, serta penyediaan sarana dan prasarana baik disektor kesehatan, sektor pendidikan, tempat ibadah, fasilitas umum dan lainnya. Sehingga kesejahteraan penduduk kota Pekanbaru tetap terjamin.

Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang ke daerah ini seperti suku jawa, batak, minang dan sebagainya. Mata pencarian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang.

Berikut ini merupakan jumlah distribusi data mengenai data penduduk menurut jenis kelamin di dua belas kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan Dan Kecamatan Rumbai Pesisir di kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.1 : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru Tahun 2015

	Kecamatan	Penduduk (Jiwa)
--	-----------	-----------------

	2	3	4	5
pan	00.656	93.675	194.231	
ng Sekaki	1.993	47.177	99.170	
t Raya	4.628	51.533	106.161	
poayan Damai	2.864	68.705	141.569	
ayan Raya	4.067	68.452	142.519	
	1.464	11.492	22.956	
jadi	4.347	24.989	49.336	
bai	7.685	36.011	73.231	
2	3	4	5	
a Puluh	1.819	22.163	43.182	
nbaru Kota	3.953	13.106	27.059	
pelan	8.819	19.364	38.183	
bai Pesisir	7.685	35.285	72.970	
Jumlah	519.515	491.952	.011.467	

Sumber: Badan Statistik Kota Pekanbaru, 2017

Berikut ini merupakan jumlah distribusi data mengenai data penduduk menurut usia laki-laki dan perempuan di Kota Pekanbaru yang memiliki jumlah kecamatan sebanyak 12 kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan

Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan Dan Kecamatan Rumbai Pesisir di kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.2 : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Usia di Kota Pekanbaru Tahun 2015

Golompok Umur	Jenis Kelamin		Total
	Laki-Laki	Perempuan	
2	3	4	5
0-4	55.782	50.967	106.749
5-9	47.106	42.907	90.013
10-14	43.553	40.616	84.169
15-19	48.825	50.516	99.341
20-24	61.867	60.589	122.456
25-29	49.632	47.202	96.834
30-34	44.537	43.748	88.285
35-39	42.821	40.166	82.987
2	3	4	5
40-44	36.684	33.584	70.268
45-49	30.073	26.199	56.272
50-54	15.714	14.430	30.144

55-59	15.714	14.430	60.144
60-64	9.311	8.106	7.417
65-69	5.691	5.711	1.402
70-74	3.398	3.772	7.170
75>	2.467	3.888	6.355

Sumber: Badan Statistik Kota Pekanbaru, 2017

Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang kedaerah ini seperti suku Jawa, Batak, Minang dan sebagainya. Mata pencaharian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang.

3. Perekonomian Kota Pekanbaru

Posisi Sungai Siak sebagai jalur Perdagangan bagi kota Pekanbaru, telah memegang peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kota ini. Penemuan cadangan minyak bumi pada tahun 1939 memberi andil besar bagi perkembangan dan migrasi penduduk dari kawasan lain, walaupun eksploitasi tersebut baru mulai membuahkan hasil setelah kemerdekaan Indonesia. Sektor perdagangan dan jasa saat ini menjadi andalan bagi kota Pekanbaru, yang terlihat dengan menjamurnya pembangunan ruko pada jalan-jalan utama kota ini.

Selain itu muncul beberapa pusat perbelanjaan modern, diantaranya yaitu Mall SKA, Mall Pekanbaru, Mall Ciputra, Mall sadira, Ramayana, dan lain-lain serta banyaknya terdapat pasar-pasar tradisional yang menunjang perekonomian Kota Pekanbaru.

Dengan adanya pusat perbelanjaan modern ini maka mampu menunjang pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Untuk menuju pusat perbelanjaan masyarakat juga membutuhkan akses berupa jalan yang memadai untuk masyarakat berlalu lintas.

4. Gambaran Singkat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

Komisi Ombudsman Nasional dibentuk pada tahun 2000 berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 tahun 2000, pembentukan Komisi Ombudsman dimaksudkan untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan oleh penguasa, membantu penguasa agar bekerja secara efektif dan efisien, menanamkan sistem akuntabilitas kepada setiap penyelenggara kekuasaan publik, karena pembentukan Komisi Ombudsman Nasional masih dibentuk berdasarkan keputusan presiden, maka untuk lebih memantapkan posisinya dari segi hukum perlu dibentuk atas dasar undang-undang tersendiri. Dalam perkembangannya pada tahun 2008 disahkanlah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, dengan adanya undang-undang ini komisi ombudsman nasional yang sebelumnya dibentuk

berdasarkan keputusan presiden telah berubah nomenklatur penyebutannya dari "*Komisi Ombudsman Nasional*" menjadi "*Ombudsman Republik Indonesia*".

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dibuka sejak tanggal 30 oktober 2012, jadi bisa dikatakan sangat baru dibuka Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Adapun alamat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah dijalan Jalan Diponegoro, Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Suka Mulia, Sail, Kota Pekanbaru, Riau 28116, Indonesia, Telp/Fax: (0761) 8417770.

5. Pemerintahan Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang walikota yang diangkat oleh Gubernur. Penyelenggaraan roda pemerintahan kota Pekanbaru dipusatkan pada kantor Gubernur kota Pekanbaru, susunan organisasi pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat di kota Pekanbaru terdiri dari unsur walikota, wakil walikota, sekretaris walikota dan masing-masing kepala seksi yaitu seksi pemerintahan, seksi ketentraman dan ketertiban, seksi pembangunan dan kelompok jabatan fungsional.

Kota Pekanbaru memiliki dua belas kecamatan yaitu Kecamatan Tampan yang terdiri dari empat kelurahan yaitu Kelurahan Simpang Baru, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Tuah Karya Dan Kelurahan Delima. Kecamatan Payung Sekaki yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan Labuh Baru Timur, kelurahan tampan, kelurahan air hitam, kelurahan labuh baru barat. Kecamatan Bukit Raya yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan

simpangtiga, kelurahan tangkerang selatan, kelurahan tangkerang utara dan kelurahan tangkerang labuai. Kecamatan marpoyan damai yang terdiri dari lima kelurahan yaitu kelurahan tangkerang tengah, kelurahan tangkerang barat, kelurahan maharatu, kelurahan sidomulyo timur dan keluarahn wonorejo. Kecamatan Tenayan Raya yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan Kulim, kelurahan Tangkerang Timur, kelurahan Rejosari dan kelurahan Sail. Kecamatan Sail yang memiliki tiga kelurahan yaitu kelurahan Cita raya, kelurahan Suka maju dan kelurahan Suka Mulia. Kecamatan Sukajadi terdiri dari tujuh kelurahan yaitu kelurahan Kampung tengah, kelurahan Kampung Melayu, kelurahan Kendungsari, Kelurahan Harjosari, kelurahan Sukajadi dan kelurahan pulau karam. Kecamatan Rumbai yang terdiri dari lima kelurahan yaitu kelurahan Lembun sari, kelurahan muarafajar, kelurahan rumbai bukit, kelurahan palas dan kelurahan sri meranti. Kecamatan Lima Puluh yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan Rintis, Kelurahan Sekip, kelurahan Tanjung Rhu dan kelurahan pesisir. Kecamatan Pekanbaru Kota yang terdiri dari enam kelurahan yaitu kelurahan Simpang tiga, kelurahan Sumahilang, kelurahan Tanah datar, kelurahan Kota baru, kelurahan Suka Ramai dan Kelurahan Kota Tinggi. KecamatanRumbai pesisir yang terdiri dari enam kelurahan yaitu kelurahan meranti pendek, kelurahan limbungan, kelurahan lembah sari, kelurahan limbungan baru dan kelurahan tebing tinggi okura. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel IV.3 : Nama Kecamatan Beserta Nama Kelurahan Di Kota Pekanbaru

	Nama Kecamatan	Nama Kelurahan
	2	3
	Kecamatan Tampan	a. Simpang baru b. Sidomulyo barat c. Tuah karya d. Delima
	Kecamatan Payung Sekaki	a. Labuh Baru Timur b. Tampan c. Air hitam d. Labuh baru barat
	Kecamatan Bukit Raya	a. Simpang tiga b. Tangkerang Selatan c. Tangkerang Utara d. Tangkerang Labuai
	2	3
	Kecamatan Marpoyan Damai	a. Tangkerang Tengah b. Tangkerang Barat c. Maharatu d. Sidomulyo Timur e. Wonorejo
	Kecamatan Tenayan Raya	a. Kulim b. Tangkerang Timur c. Rejosari d. Sail
	Kecamatan Sail	a. Cita Raja b. Suka Maju c. Suka Mulia
	Kecamatan Lima Puluh	a. Rintis b. Sekip c. Tanjung Rhu d. Pesisir

umatan Pekanbaru Kota	<ul style="list-style-type: none"> a. Simpang empat b. Sumahilang c. Tanah Datar d. Kota baru e. Suka Ramai f. Kota Tinggi
umatan Senapelan	<ul style="list-style-type: none"> a. Padang Bulan b. Padang Terubuk c. Sago d. Kampung dalam e. Kampung Bandar f. Kampung Baru
umatan Sukajadi	<ul style="list-style-type: none"> a. Jatirejo b. Kampung tengah c. Kampung melayu d. Kendungsari e. Harjosari f. Sukajadi g. Pulau koran
umatan Rumbai	<ul style="list-style-type: none"> a. Limbunsari b. Muara fajar c. Rumbai bukit d. Palas e. Sri meranti
2	3
umatan Rumbai Pesisir	<ul style="list-style-type: none"> a. Meranti Pandek b. Limbungan c. Lembah sari d. Lembah damai e. Limbungan baru f. Tebing tinggi okura

Sumber : Pekanbaru Dalam Angka, 2017

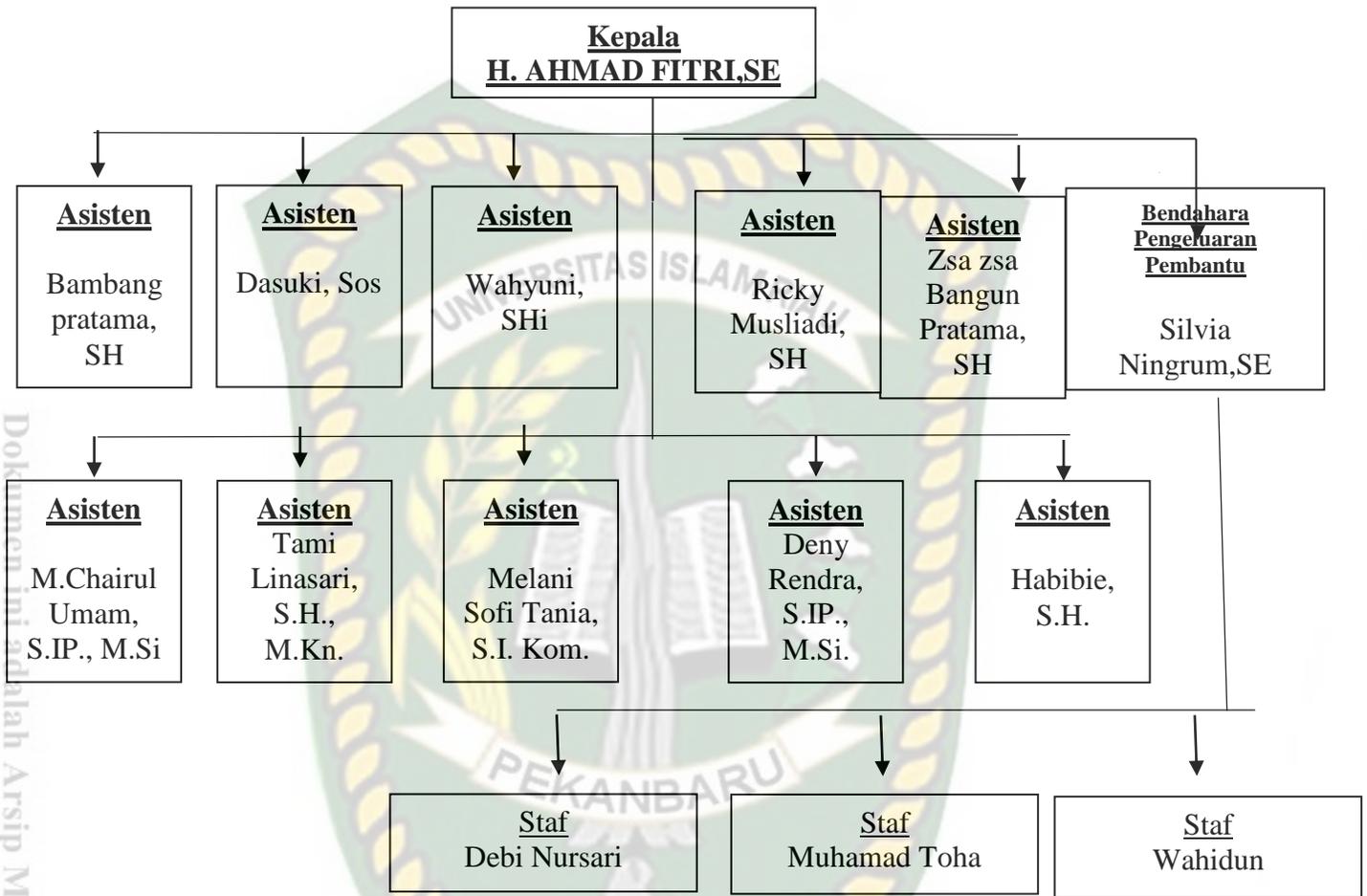
B. Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

Dalam sebuah instansi baik instansi pemerintahan maupun instansi bisnis, yang disebut sebagai organisasi harus adanya suatu susunan yang dipakai sebagai dasar dalam pembagian tugas agar dapat dilakukan dengan baik dan lebih terkoordinir. Dan susunan ini dapat disebut sebagai struktur organisasi/lembaga pemerintah Negara yang memiliki struktur organisasi yang dimaksud. Struktur organisasi akan nampak lebih jelas apabila digambarkan dalam bentuk bagan organisasi, yang disebut bagan organisasi yaitu satu gambaran dari struktur organisasi yang menunjukkan hubungan, saluran, aliran organisasi yang syah, dalam mencapai tujuan dari organisasi itu sendiri.

Dalam sebuah struktur organisasi dapat dilihat secara jelas dan terperinci tentang pembagian wewenang dan tanggung jawab atas pekerjaan setiap orang dalam suatu organisasi tersebut, jadi struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam lembaga pemerintahan Negara. Karena perlunya pendelegasian wewenang yang jelas merupakan konsekuensi dan keterbatasan seseorang dalam memimpin suatu organisasi. Sementara pendelegasian wewenang umumnya tercermin pada struktur organisasi pemerintah tersebut.

Selanjutnya struktur organisasi yang ada pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dapat dilihat pada bagan sebagai berikut

Gambar IV.1: Struktur Organisasi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.



Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau 2019

Pada Struktur Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau ini berada pada arahan Kepala Perwakilan Ombudsman dimana Kepala Perwakilan memiliki hubungan yang hierarkis dengan Ombudsman dan bertanggung jawab kepada Pimpinan Ombudsman sebagaimana yang tercantum dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik

Indonesia pada pasal 43 dan Peraturan Ombudsman Nomor 018 Tahun 2015 Bab VII mengenai Perwakilan Ombudsman.

Susunan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

:

- a. 1 (satu) Orang Kepala Perwakilan
- b. 1 (satu) Orang Bendahara Pengeluaran Pembantu
- c. 10 (delapan) Orang Anggota Asisten Ombudsman.
- d. 3 (tiga) Orang Staf

Untuk mempermudah berjalannya lembaga Ombudsman dalam menjalankan tugasnya bendahara pengeluaran dibantu oleh 3 orang staf pemabantu.

C. Fungsi, Tugas dan Wewenang Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

Dari penyusunan struktur Lembaga Ombudsman diatas dapat diketahui fungsi dan tugas lembaga Ombudsman berdasarkan Peraturan Ombudsman sebagai berikut:

1. Perwakilan Ombudsman mempunyai fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.
2. Wilayah kerja Perwakilan Ombudsman ditetapkan dengan keputusan Ketua Ombudsman
3. Perwakilan Ombudsman mempunyai tugas:
 - a. Menerima laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik

- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
 - c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman
 - d. Melaksanakan ajudikasi khusus berdasarkan peraturan perundang-undangan
 - e. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - f. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait,
 - g. Membangun jaringan kerja
 - h. Melakukan program pencegahan maladministrasi di wilayah kerjanya
 - i. Melakukan sosialisasi
 - j. Melakukan isvestigasi sistemik
 - k. Menyampaikan saran perbaikan kebijakan, penyemournaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik,
 - l. Melakukan pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan kegiatan perwakilan Ombudsman
 - m. Melaksanakan ketatausahaan dan pembinaan sumberdaya dan,
 - n. Melakukan tugas lain yang diberikan pimpinan.
4. Perwakilan Ombudsman berwenang:
- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor,terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada perwakilan Ombudsman

- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen yang lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan
- c. Meminta klarifikasi dan/salinan atau foto kopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan atau dari instansi terlapor.
- d. Melkakukan pemanggilan pelapor, terlapor dan pihak lain yang terkait dengan laporan
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsolidasi atas permintaan para pihak
- f. Menyampaikan saran perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik kepada instansi dalam wilayah kerjanya
- g. Menyampaikan usulan Rekomendasi Ombudsman kepada ketua Ombudsman mengenai penyelesaian laporan, termasuk untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan
- h. Mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi Ombudsman demi kepentingan umum, dan
- i. Menandatangani kerjasama dengan instansi terkait setelah memperoleh persetujuan Ketua Ombudsman.

D. Penetapan Subtansi Laporan Masyarakat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2019

Tabel IV.4 : Tabel Penetapan Subtansi Laporan Masyarakat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2019

	Nama Asisten	Keterangan
	ki, S.Sos y Rendra, S.IP., M.Si. ani Sofi Tania, S.I. Kom. i Linasari, S.H., M.Kn.	1. Kepegawaian 2. Pendidikan 3. Administrasi kependudukan 4. Kesejahteraan sosial 5. Komisi / Lembaga Negara 6. Pedesaan 7. Informatika 8. Telekomunikasi 9. transmigrasi
	hairul Umam, S.IP., M.Si Zsa Bangun Pratama yuni,S.Hi	1. Pertanahan / Agraria 2. PTSP 3. Penanaman Modal 4. Perdagangan dan Industri 5. Listik 6. Pemukiman / Perumahan 7. Lingkungan Hidup 8. Agama 9. Urusan Haji 10. Sumber Daya Alam dan Energi 11. Perkebunan 12. Pertanian 13. Kehutanan 14. Kelautan 15. Air Minum 16. Perhubungan /Infrastruktur 17. transportasi
	bie, S.H. bang Pratama,SH i Musliadi	1. Kepolisian 2. Peradilan 3. Kejaksaan 4. Lebaga Pemasaryakatan 5. Imigrasi 6. Tentara Nasional Indonesia 7. Pertahanan dan Keamanan 8. Kesehatan 9. Asuransi atau Jaminan Sosial

		10. Ketenagakerjaan 11. Tenaga Kerja Indonesia / TKI 12. Perbankan 13. Lelang 14. Pajak 15. Bea dan Cukai 16. Pengadaan barang dan Jasa 17. Informasi Publik
--	--	---

Sumber : Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2019

Penetapan Subtansi ini digunakan oleh Ombudsman untuk menetapkan masing-masing asisten Ombudsman mengenai tugas masing-masing para asisten dan bidang-bidang yang ditangani. Di mana subtansi ini menjadi salah satu cara pembagian kerja di Ombudsman sesuai dengan keahlian (*job description*)

E. Sumber Daya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau tahun 2019

Tabel IV.5 : Daftar Identitas Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2019

No	Nama	Kedudukan
1.	H. Ahmad Fitri, SE	Kepala Perwakilan
2.	Bambang Pratama,SH	Asisten
3.	Dasuki, S.Sos	Asisten
4.	Wahyuni,S.Hi	Asisten
5.	Ricki Musliadi	Asisten
6.	Zsa Zsa Bangun Pratama	Asisten
7.	M.Chairul Umam, S.IP., M.Si	Asisten
8.	Tami Linasari, S.H., M.Kn.	Asisten
9.	Melani Sofi Tania, S.I. Kom.	Asisten
10.	Deny Rendra, S.IP., M.Si.	Asisten
11.	Habibie, S.H.	Asisten
12.	Sivia Ningrum. SE	Bendahara Pembantu
13.	Debi Nursari, S.E., M.Si	Staf
14.	Wahidun, S.Hum.	Staf
15.	Muhammad Ramzah, S.H.	Staf

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, 2019

Dilihat dari Sumber daya manusia lembaga Ombudsman yang ada di kantor perwakilan Provinsi Riau sesuai dengan undang-undang Ombudsman nomor 37 tahun 2008, dimana pelaksanaan penganan dilakukan oleh asisten 5 orang asisten Ombudsman. Ketika peneliti menulis penelitian ini pihak Ombudsman Republik Indonesia menambahkan kuota untuk asisten Ombudsman di daerah. Namun sejauh ini peneliti belum bisa menambahkan status penmabahan asisten didalam struktur organisasi lembaga perwakilan dikarenakan posisi mereka yang masih menjadi calon asisten Ombudsman. Oleh karenanya peneliti hanya memakai data struktur lembaga yang sudah resmi di kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Identitas responden merupakan keterangan yang diperoleh dari responden berupa data kuisisioner yang disebarkan oleh penulis yang berisikan mengenai nama, umur, dan jenis kelamin dari Asisten Ombudsman dan Masyarakat Kota Pekanbaru yang melapor ke Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan dibawah ini sebagai berikut :

1. Umur Responden

Usia merupakan suatu tingkat kematangan pikiran seseorang dalam rangka mengambil keputusan apa yang tidak dan harus dilakukan. Seperti diketahui bahwa pegawai yang lebih tua umurnya akan lebih bijaksana dalam mengambil tindakan dari pada Asisten yang lebih muda, akan tetapi tidak dapat dipungkiri juga bahwa lebih tua umur seseorang maka kemampuan fisiknya akan lebih cepat mengalami kelelahan dalam melakukan pekerjaan jika dibandingkan dengan Asisten yang umurnya lebih muda. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada tabel V.1

Pada tabel tersebut diketahui distribusi jumlah responden Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang dikelompokkan berdasarkan umur yang telah dikelompokkan peneliti dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.1: Distribusi Jumlah Responden Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Menurut Tingkat Umur (Evaluasi Pelaksanaan Tugas) di Kota Pekanbaru.

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	20 – 30	3	30 %
2	31 – 40	6	60 %
3	41 – 50	1	10 %
4	50 >	0	-
Jumlah		10	100%

Sumber : Ombudsman Republik Indoneisa Perwakilan Provinsi Riau

Dari data diatas dapat di ketahui bahwa usia responden berkisar di atas 20-30 tahun adalah berjumlah 2 orang atau sama dengan 40 %, kemudian rentang usia 31-40 tahun berjumlah 2 orang atau sama dengan 40 %, selanjutnya rentang usia 41-50 berjumlah 1 orang atau sama dengan 20 %.

Tabel V.2: Distribusi Jumlah Responden Masyarakat yang Melapor ke Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Menurut Tingkat Umur di Kota Pekanbaru.

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	20 – 30	2	2,53 %
2	31 – 40	62	78,48 %
3	41 – 50	15	18,98 %
4	50 >	0	-
Jumlah		79	100%

Sumber : Ombudsman Republik Indoneisa Perwakilan Provinsi Riau

Dari data di atas dapat diketahui bahwa responden yang berusia di atas 20-30 tahun berjumlah 2 orang atau sama dengan 3 %, kemudian rentang usia 31-40 tahun berjumlah 62 orang atau setara dengan 78%, sedangkan rentang usia 41-50 tahun berada pada 19% atau berjumlah 15 orang.

2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin pada identitas responden, Asisten Ombudsman dan para pelapor maladministrasi yang terdiri dari dua jenis kelamin yaitu jenis kelamin pria dan kelamin wanita. Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden yang bersangkutan didalam bekerja. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden yang ada pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel V.3.

Pada tabel tersebut diketahui distribusi jumlah Asisten Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.3 : Distribusi Jumlah Responden Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Menurut Jenis Kelamin (Evaluasi Pelaksanaan Tugas) di Kota Pekanbaru.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	7	70 %
2	Perempuan	3	30 %
Jumlah		10	100%

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, 2017

Dari tabel diatas diketahui bahwa jumlah Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Pejabat jika dilihat dari jenis kelamin yaitu untuk jenis kelamin Laki-laki yaitu sebanyak 7 orang dengan persentase jumlah 70%, dan untuk jenis kelamin Perempuan sebanyak 3 orang atau sama dengan persentase jumlah 30%, dari keseluruhan Asisten Ombudsman yang ada berjumlah 10 orang. Sedangkan pada tabel distribusi jumlah responden masyarakat yang melapor di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau menurut jenis kelamin dapat di lihat pada tabel V.4 sebagai berikut:

Tabel V.4 : Distribusi Jumlah Responden Masyarakat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Menurut Jenis Kelamin (Evaluasi Pelaksanaan Tugas) di Kota Pekanbaru.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	44	56 %
2	Perempuan	35	44 %
Jumlah		79	100%

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, 2017

Dari data tabel di atas di ketahui bahwa responden masyarakat yang melapor di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau sebanak 79 orang dengan 44 orang berjenis kelamin laki-laki atau setara dengan 56% sedangkan 44% atau 35 orang berjenis kelamin perempuan.

B. Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat (Studi Kota Pekanbaru)

Dalam Lembaga terdapat banyak unsure yang semuanya banyak memiliki peran dan fungsinya yang penting masing-masing di mana sudah melekat pada dirinya. Masing-masing Asisten Ombudsman memiliki tugas tugas dan fungsi masing-masing. Oleh karenanya setiap laporan yang masuk pihak ombudsman akan melayaninya sebagaimana mestinya. Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik Ombudsman Reoublik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau selalu memberikan cerminan pelayanan yang baik pada setiap pelapornya (masyarakat) dan tidak hanya itu Ombudsman termasuk sebagai model bagi semua penyedia pelayanan publik.

Tidak hanya sebagai pengawas bagi pelayanan publik namun Ombudsman berdiri sebagai pihak yang memediasi ketika terjadinya kasus ataupun masalah yang berkaitan dengan perbuatan maladministrasi. Ketidak nyamanan masyarakat kepada pelayanan publik menjadi salah satu tugas dari Ombudsman kepada beberapa instansi penyedia pelayanan publik di masyarakat.

Untuk mengetahui bagaimana sesungguhnya penanganan laporan masyarakat di Kota Pekanbaru pada lembaga Ombudsman Reoublik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, maka pada uraian berikut penulis akan jelaskan berdasarkan pelaksanaan masing-masing indikator sebagai berikut :

1. Input

Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat dapat diukur salah satunya dengan

melihat *Input* (masukan), yaitu masukan yang diperlukan untuk melakukan pengawasan seperti yang tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 6 tentang Fungsi, Tugas dan Wewenang di jelaskan bahwa fungsi Ombudsman adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang di selenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik di pusat maupun di daerah termasuk yang di selenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang di beri tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden asisten Ombudsman yang berjumlah 10 orang responden terhadap indikator *Input* (masukan) yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Sumber daya pendukung (SDM, uang, sarana/prasarana), Bahan-bahan dasar pendukung (peralatan, teknologi). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel V.5 berikut

Tabel V.5 : Distribusi Tanggapan Responden Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Mengenai Indikator Input (Evaluasi Pelaksanaan Tugas) di Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Sumber daya manusia yang ada di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau	9 (90%)	1 (10%)	0 (0%)	10 (100%)

2	kat pendidikan para Asisten Omudsman yang ada diKantor Ombudsman republik Indonesia Perwakilan Riau	1 (10%)	8 (80%)	1 (10%)	10 (100%)
3	h Asisten Omudsman yang ada diKantor Ombudsman republik Indonesia Perwakilan Riau	0 (0%)	2 (20%)	8 (80%)	10 (100%)
4	anan yang ada diKantor Ombudsman republik Indonesia Perwakilan Riau	10 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
5	esuaian antara pelaporan dengan prosedur yang berlaku	10 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
6	ngkapan sarana dan prasarana yang ada di kantor Ombudsman republik Indonesia Perwakilan Riau	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)	10 (100%)
7	anan terhadap masyarakat	10 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)

	yang datang melapor				
8	tidak memiliki peralatan dan teknologi yang di gunakan	0 (0%)	5 (50%)	5 (50%)	10 (100%)
9	tidak memiliki peralatan dan teknologi terkini yang di gunakan	10 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
10	tidak memiliki peralatan dan teknologi terkini yang di gunakan	10 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Jumlah		60	16	24	100
Rata-rata		10	0	0	10
Presentase		100%	0%	0%	100 %

Sumber : Data Olahan Penulis, 2019

Dari data tabel V.5 dapat diketahui bahwa pendapat dari 10 responden Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau untuk item penilaian yaitu penjelasan mengenai sumber daya yang ada di Ombudsman, tanggapan responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 9 orang atau sama dengan 90 %. Sedangkan untuk kategori cukup baik adalah sebanyak 1 Orang atau sama dengan 10 %. Sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik yaitu tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Artinya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau memiliki asisten yang dapat di andalkan di wilayah provinsi Riau.

Untuk item penilaian yang kedua yaitu tingkat pendidikan asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau kategori baik sebanyak 1

orang atau setara dengan 10 %. Kemudian untuk kategori cukup baik yaitu sebanyak 8 orang atau setara dengan 80 % dan untuk kategori kurang baik yaitu sebanyak 1 orang atau setara dengan 10 %. Artinya pertimbangan mengenai tingkat pendidikan para asisten Ombudsman sejauh ini yaitu cukup baik.

Kategori penilaian yang ketiga yaitu mengenai jumlah Asisten Ombudsman Republik Indonesia yang ada di Provinsi Riau memberikan tanggapan kategori baik yaitu tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Untuk kategori cukup baik memberikan tanggapan sebanyak 2 orang dengan persentase 20 % dan kategori tidak baik memberikan tanggapan yaitu sebanyak 8 orang atau setara dengan 80 %. Karena menurut asisten Ombudsman dengan jumlah 10 orang kurang mencukupi untuk menangani masalah maladministrasi yang ada di lembaga pelayanan publik seluruh Provinsi Riau.

Kategori penilaian yang keempat yaitu mengenai pelayanan yang ada di kantor Ombudsman kategori baik sebanyak 10 orang atau setara dengan 100 %. Kemudian untuk kategori cukup baik kurang baik tidak ada tanggapan untuk kedua kategori ini. Artinya untuk pelayanan yang dilakukan oleh asisten Ombudsman sejauh ini sudah baik.

Untuk item penilaian yang kelima yaitu kesesuaian antara pelaporan dengan prosedur yang berlaku asisten Ombudsman memberikan kategori baik adalah sebanyak 10 orang atau setara dengan persentase 100%. Kemudian untuk kategori cukup baik kurang baik tidak ada tanggapan untuk kedua kategori ini. Berdasarkan

uraian diatas menurut assiten Ombudsman bahwa pelapor sudah melakukan laporan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kategori item penilaian yang keenam yaitu kelengkapan sarana dan prasarna yang ada di kantor Ombudsman perwakilan Riau, tanggapan asisten Ombudsman kategori baik dan kurang baik yaitu tidak ada tanggapan untuk kedua kategori ini, kemudian untuk kategori kurang baik yaitu 10 orang atau setara dengan 100%. Artinya kategori mengenai kelengkapan sarana dan prasarana ini belum mencukupi kebutuhan yang ada.

Untuk kategori yang ketujuh yaitu tentang pelayanan terhadap masyarakat yang datang melapor tanggapan asisten Ombudsman kategori baik yaitu sebanyak 10 orang atau setara dengan 100% sedangkan untuk kategori penilaian cukup baik dan kurang baik yaitu tidak ada tanggapan. Artinya kategori untuk pelayanan terhadap masyarakat yang melapor yaitu bahwa masyarakat sudah mendapatkan pelayanan yang baik menurut asisten Ombudsmsn.

Kategori item penilaian kedelapan tentang kelayakan peralatan dan teknologi yang di gunakan oleh Ombusman dengan kategori baik yaitu tidak ada asisten Ombudsman yang menjawab dengan kategori ini. Sedangkan untuk tanggapan kategori cukup baik yaitu sebanyak 5 orang atau setara dengan 50% dan kurang baik sebanyak 5 orang atau setara dengan 50%. Artinya kategori kelayakan peralatan dan teknologi yang di gunakan yaitu kurang memadai

Untuk kategori item penilaian yang kesembilan yaitu peralatan dan teknologi terkini yang di gunakan, asisten Ombudsman dengan kategori baik sebanyak 10 orang

atau sama dengan persentase 100% sedangkan untuk kategori cukup baik dan kurang baik tidak ada tanggapan. Artinya kategori tentang peralatan dan teknologi terkini yang di gunakan menurut asisten Ombudsman sudah mencukupi.

Kategori item penilaian yang kesepuluh yaitu ketersediaan alat peraga kampanye oleh asisten Ombudsman kategori baik sebanyak 10 orang atau setara dengan 100%. Sedangkan untuk katgeori cukup baik dan kurang baik tidak ada tanggapan dari asisten Ombudsman. Artinya kategori mengenai ketersediaan alat peraga kampanye menurut asiten Ombudsman sejauh ini sudah baik.

Dapat diketahui dari data tabel V.5 diatas bahwa indikator input pada evaluasi pelaksanaan tugas asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dengan kategori baik adalah sebanyak 60% dengan jumlah responden 10 orang hal ini membuktikan bahwa masih ada beberapa hal yang perlu di perbaharui pada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Riau.

Dari hasil observasi penulis dapat di tarik kesimpulan bahwa pada indikator input Ombudsman Republik Indoonesia perwakilan Riau mengenai evaluasi pelaksanaan tugas Ombudsman dalam penanganan laporan masyarakat studi kota pekanbaru berada pada kategori baik dengan persentase 60%.

Untuk memperkuat tanggapan dari responden pegawai Asiten Ombudsman dibawah ini tabel mengenai input oleh masyarakat di Kota Pekanbaru yang melapor ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau .

Tabel V.6 : Distribusi Tangapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Input pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Per daya manusia yang ada di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau	37 (46%)	42 (54%)	0 (0%)	79 (100%)
2	Kat pendidikan para Asisten Omudsman yang ada di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau	36 (46%)	43 (54%)	0 (10%)	79 (100%)
3	Sh Asisten Omudsman yang ada di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau	21 (27%)	47 (59%)	11 (14%)	79 (100%)
4	Da dan prasarana yang memadai di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau	29 (37%)	42 (53%)	8 (10%)	79 (100%)
5	liiaan fasilitas untuk pelapor	24 (30%)	49 (62%)	6 (8%)	79 (100%)

	seperti ruang tunggu dan lain-lain				
6	anan terhadap masyarakat yang datang melapor	28 (35%)	48 (61%)	3 (4%)	79 (100%)
7	lasan prosedur oleh asisten Ombudsman	31 (39%)	45 (57%)	3 (4%)	79 (100%)
8	atan dan teknologi terkini yang di gunakan	30 (38%)	47 (59%)	2 (3%)	10 (100%)
9	sediaan alat peraga kampanye yang ada	17 (22%)	54 (68%)	8 (10%)	79 (100%)
10	an melalui telepon, email dan elektronik lainnya	25 (31%)	51 (65%)	3 (4%)	79 (100%)
Jumlah		278	468	44	790
Rata-rata		28	47	4	79
Presentase		35%	60%	5%	100 %

Sumber : Data Olahan Penulis, 2019

Dari tabel V.6 diatas dapat diketahui bahwa pendapat dari 79 responden masyarakat pada item penilaian penjelasan mengenai sumber daya yang ada di Ombudsman kategori baik sebanyak 37 orang atau sama dengan 46%, sedangkan kategori tanggapan cukup baik sebanyak 42 orang atau setara dengan 54% sedangkan untuk item kategori penilaian kurang baik tidak ada tanggapan. Artinya masyarakat mengagap bahwa kategori penjelasan mengenai sumber daya yang ada di

Ombudsman cukup baik, hal ini karena sebagian masyarakat yang belum mengetahui kewenangan Ombudsman secara keseluruhan.

Untuk item penilaian yang kedua adalah tingkat pendidikan asisten Ombudsman oleh masyarakat dengan kategori tanggapan baik sebanyak 36 orang atau setara dengan 46%, kemudian kategori tanggapan cukup baik sebanyak 43 orang atau sama dengan 54% sedangkan untuk kategori tanggapan kurang baik tidak ada tanggapan. Menurut masyarakat tingkat pendidikan asisten Ombudsman cukup baik.

Kategori item penilaian ketiga adalah jumlah asisten Ombudsman yang ada menurut masyarakat dengan kategori penilaian baik sebanyak 21 orang atau sama dengan 27%, sedangkan untuk tanggapan penilaian kategori cukup baik sebanyak 47 orang atau sama dengan 59% dan untuk kategori penilaian kurang baik yaitu sebanyak 11 orang atau setara dengan 14%. Menurut tanggapan masyarakat bahwa jumlah asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Riau yang ada di Pekanbaru sudah cukup memadai, ini dikarenakan masyarakat belum sepenuhnya paham mengenai keberadaan Ombudsman itu sendiri.

Untuk kategori penilaian keempat yaitu mengenai sarana dan prasarana yang memadai di kantor Ombudsman oleh masyarakat dengan kategori penilaian baik sebanyak 29 orang atau sama dengan 37%, kemudian untuk tanggapan masyarakat dengan kategori item penilaian cukup baik sebanyak 42 orang atau sama dengan 53% sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik sebanyak 8 orang atau setara dengan 10%. Menurut masyarakat sarana yang ada di kantor Ombudsman sudah cukup memadai.

Item penilaian kelima yaitu ketersediaan fasilitas seperti ruang tunggu dan lain-lain, masyarakat dengan kategori penilaian baik sebanyak 24 orang atau sama dengan 30%, kemudian tanggapan masyarakat kategori cukup baik sebanyak 49 orang atau sama dengan 62% sedangkan untuk kategori tanggapan kurang baik sebanyak 6 orang atau sama dengan 8%. Menurut masyarakat fasilitas yang di sediakan bagi para pelapor sudah cukup baik.

Untuk kategori item penilaian yang keenam yaitu pelayanan yang baik oleh asisten Ombudsman, masyarakat dengan kategori tanggapan baik sebanyak 28 orang atau sama dengan 35% sedangkan untuk kategori tanggapan cukup baik sebanyak 48 orang atau sama dengan 61%, kemudian untuk kategori penilaian kurang baik sebanyak 3 orang atau sama dengan 4%. Menurut masyarakat pelayanan yang di berikan oleh asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau itu cukup baik..

Untuk kategori item penilaian ketujuh yaitu penjelasan prosedur yang di lakukan asisten Ombudsman oleh masyarakat dengan kategori tanggapan baik sebanyak 31 orang atau sama dengan 39% sedangkan tanggapan masyarakat dengan kategori cukup baik sebanyak 45 orang atau setara dengan 57% dan untuk tanggapan masyarakat dengan kategori kurang baik sebanyak 3 orang atau sama dengan 4%. Menurut masyarakat peenjelasan yang di lakukan oleh asisten Ombudsman kepada pelapor cukup baik. Karena hampir seluruh dari masyarakat yang melapor di beri penjelasan mengenai prosedur yang ada.

Kategori item penilaian kedelapan yaitu mengenai teknologi terkini dalam memproses laporan oleh masyarakat dengan kategori penilaian baik sebanyak 30

orang atau sebanyak 38%, kemudian kategori tanggapan cukup baik sebanyak 47 orang atau sama dengan 59% dan untuk tanggapan kurang baik sebanyak 2 orang atau sama dengan 3%. Menurut masyarakat kategori item penilaian mengenai teknologi dalam memproses laporan sudah cukup baik.

Untuk item penilaian yang ke Sembilan adalah tentang ketersediaan alat peraga kampanye oleh masyarakat dengan kategori tanggapan baik sebanyak 17 orang atau sama dengan 22% kemudian untuk kategori tanggapan masyarakat cukup baik sebanyak 54 orang atau sama dengan 68% sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik sebanyak 8 orang atau setara dengan 10%. Menurut masyarakat item penilaian sarana informasi tambahan oleh masyarakat cukup baik, hal ini sesuai dengan tanggapan masyarakat yang mana ketika masyarakat datang ke kantor Ombudsman terdapat berbagai macam baliho, brosur dan keterangan yang ada di ruangan kantor.

Untuk kategori item penilaian kesepuluh yaitu proses pelaporan yang dilakukan melalui email, telepon atau kantor pos oleh masyarakat dengan kategori tanggapan baik sebanyak 25 orang atau setara dengan 31,6% sedangkan untuk kategori tanggapan cukup baik sebanyak 51 orang atau sama dengan 64,6% sedangkan untuk tanggapan masyarakat kurang baik sebanyak 3 orang atau setara dengan 3,8%. Menurut masyarakat kategori item penilaian proses pelaporan melalui media elektronik cukup baik karena masyarakat dapat melaporkan tindakan maladministrasi kapan saja tanpa perlu menunggu.

Dapat diperoleh input asisten Ombudsman Republik Indonesia di Kota Pekanbaru menurut pada tabel V.6 kategori baik sebesar 35% dengan jumlah masyarakat 28 orang. Pada kategori cukup baik sebesar 60% dengan jumlah masyarakat 47 orang. Pada kategori ini memiliki persentase dan jumlah responden lebih besar dari 2 item penilaian yang lain. Serta untuk kategori kurang baik sebesar 5% dengan jumlah masyarakat 4 orang. Hal ini dikarenakan ada beberapa item dari indikator input yang belum maksimal yang di berikan oleh asisten Ombudsman kepada masyarakat .

Dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk indikator input asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah cukup baik yaitu 60%, pelaksanaan tugas yang di lakukan oleh asisten Ombudsman sudah cukup baik. Menurut hasil observasi penulis, asisten Ombudsman dalam menagani perbuatan maladministrasi selalu berpatokan pada alur yang ada. dan ketika pelapor yang meminta untuk menyelesaikan kasus yang ternyata kasus itu bukan kewenangan Ombudsman pihak asisten Ombudsman dengan independensinya tidak bisa melanjutkan kasus yang dilpaorkan masyarakat. Sikap independensi yang dimiliki ini memang menjadi kekuatan pihak Ombudsman dalam menagani permasalahan maladminitrasi.

2. Proses

Selain indikator input yang telah dilihat dari tanggapan responden asisten Ombudsman dan masyarakat, peneliti dirasa perlu untuk mengukur pelaksanaan tugas Ombudsman dengan indikator yang lain. Indikator yang kedua adalah proses

dimana dilakukan dengan meminta keterangan dari terlapor maupun pelapor ataupun pihak lain yang terkait langsung maupun tidak langsung dengan permasalahan yang dilaporkan,

Investigasi di Ombudsman berbeda dengan investigasi yang dilakukan oleh pihak kepolisian atau penyidik di kejaksaan. Pihak Ombudsman tidak berkewajiban membuktikan tuduhan maladministrasi yang disampaikan masyarakat tetapi dalam hal ini pihak terlaporlah yang berkewajiban menerangkan bahwa tindakan yang ia ambil bukan merupakan perbuatan maladministrasi. Dari penjelasan dan bantahan yang pelapor kemukakan ada argumentasi dan dokumen-dokumen yang bernilai hukum. Tugas dari Ombudsman memberi pendapat apakah dari aspek pemerintah yang baik (*good governance*) penjelasan yang diterima atau tidak. Dimana proses penilaian harus wajar, adil dan objektif dengan mempertimbangkan fakta yang diperoleh dari kedua belah pihak.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil dari proses pelaksanaan tugas dapat di liat pada tabel V.7 yang mana merupakan tanggapan dari Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru, lengkap dengan persentasenya pada per item penilaian, data yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Asisten Ombudsman Mengenai Indikator Proses pada Evalasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6

1	kesesuaian laporan dengan wewenang Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Riau	8 (80%)	2 (20%)	0 (0%)	10 (100%)
2	respons laporan proesur yang baik dalam menyampaikan laporan oleh masyarakat	2 (20%)	8 (80%)	0 (0%)	10 (100%)
3	penyempurnaan melengkapi seluruh persyaratan dalam menyampaikan laporan	5 (50%)	5 (50%)	0 (0%)	10 (100%)
4	responden dapat memberikan laporan melalui email, faxmili atau kantor pos	5 (50%)	5 (50%)	0 (0%)	10 (100%)
Jumlah		20	20	0	40
Rata-rata		5	5	0	10
Presentase		50%	50%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2017

Dari data tabel V.7 yaitu tanggapan responden asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dengan item penilaian mengenai kesesuaian laporan dengan wewenang Ombudsman kategori baik sebanyak 8 orang atau sama dengan 80% sedangkan untuk kategori tanggapan cukup baik setara dengan 20% atau sebanyak 2 orang dan kategori tanggapan kurang baik yaitu tidak ada tanggapan.

Artinya menurut pegawai asisten Ombudsman kategori tanggapan untuk item kesesuaian laporan dengan wewenang Ombudsman sejauh ini baik ketika menerima laporan dari masyarakat di lapangan.

Untuk item yang kedua yaitu penerapan prosedur yang baik dalam menyampaikan laporan dimana pada tanggapan untuk kategori baik berada pada persentase 20% dengan jumlah tanggapan sebanyak 2 orang, sedangkan untuk tanggapan cukup baik sebanyak 8 orang atau sama dengan 80% dan tidak ada tanggapan untuk kategori kurang baik. Artinya sejauh ini menurut asisten Ombudsman mengenai item penilaian penerapan prosedur yang baik dalam menyampaikan laporan yaitu cukup baik.

Kategori item penilaian yang ketiga yaitu Perlunya melengkapi seluruh persyaratan dalam menyampaikan laporan dengan tanggapan baik sebanyak 5 orang atau setara dengan 50% sedangkan untuk kategori penilaian cukup baik yaitu 5 orang atau setara dengan 50% dan untuk kategori penilaian kurang baik tidak ada tanggapan oleh asisten Ombudsman. Artinya kategori Perlunya melengkapi seluruh persyaratan dalam menyampaikan laporan menurut asisten Ombudsman terlaksana dengan baik.

Sedangkan untuk kategori item penilaian yang terakhir yaitu Pelapor dapat memberikan laporan melalui email, faxmili atau kantor pos dengan kategori tanggapan baik sebanyak 5 orang atau setara dengan 50% sedangkan untuk kategori tanggapan cukup baik sebanyak 5 orang atau setara dengan 50% dan tidak ada tanggapan untuk kategori kurang baik. Artinya tanggapan mengenai Pelapor dapat

memberikan laporan melalui email, faxmili atau kantor pos menurut asisten Ombudsman sejauh ini tidak terlaksana dengan baik.

Menurut tabel diatas kategori persentase terbesar berada pada dua kategori yaitu 50% pada kategori baik dan 50% pada kategori cukup baik, dengan kata lain menurut asisten Ombudsman adalah bahwa proses dalam menyampaikan laporan berjalan dengan baik.

Oleh karenanya dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator proses menurut pegawai asisten Ombudsman dalam menagani laporan masyarakat di Kota Pekanbaru adalah terlaksana dengan baik.

Selanjutnya adalah tabel indikator proses tanggapan dari masyarakat Kota Pekanbaru yang melapor di Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau beserta persentasenya guna untuk mengetahui bagaimana proses yang terjadi menurut tanggapan masyarakat.yang dapat dilihat dari tabel V. 8 dibawah ini :

Tabel V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Proses pada Evaluasi pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tindakan yang di lakukan Ombudsman sudah tepat	22 (28%)	52 (66%)	5 (6%)	79
2	Penyelesaian masalah sesuai dengan	29	46	4	79

	prosedur yang berlaku	(37%)	(58%)	(5%)	
3	Prosedur yang sulit dalam melaporkan masalah	34 (43%)	44 (56%)	1 (1%)	79
4	Laporan yang di berikan dapat mengurangi tingkat maladministrasi	23 (29%)	53 (67%)	3 (4%)	79
5	Efektif dalam mencegah praktek maladministrasi	9 (11%)	34 (43%)	36 (46%)	79
6	Tindakan Ombudsman dalam menangani laporan efektif dan efisien	19 (24%)	59 (75%)	1 (1%)	79
Jumlah		136	288	50	237
Rata-rata		23	48	8	79
Persentase		29%	61%	10%	100

Sumber : Data Olahan 2017

Dari tabel V.8 ini untuk item penilaian masyarakat mengenai indikator proses pada Ombudsman dimana untuk kategori item penilaian yang pertama yaitu ketepatan tindakan yang di lakukan Ombudsman dengan kategori tanggapan baik sebanyak 22 orang atau setara dengan 28%, sedangkan untuk tanggapan cukup baik sebanyak 66% dengan jumlah 52 orang dan untuk kategori tanggapan kurang baik sebanyak 4 orang atau sama dengan 6%. Hal ini berarti bahwa indikator proses dengan item

penilaian ketepatan tindakan yang dilakukan Ombudsman menurut masyarakat berjalan dengan cukup baik.

Untuk item yang kedua yaitu penyelesaian masalah sesuai dengan prosedur yang berlaku yang dilakukan asisten Ombudsman kepada masyarakat dengan kategori baik sebanyak 29 orang atau setara dengan 37%, kemudian untuk kategori tanggapan cukup baik sebanyak 46 orang atau setara dengan 58% sedangkan untuk tanggapan kurang baik sebanyak 4 orang atau 5%. bisa kita ketahui bahwa tanggapan menurut masyarakat tentang item penyelesaian masalah sesuai dengan prosedur yang berlaku adalah cukup baik.

Sedangkan untuk kategori item penilaian yang ketiga adalah prosedur yang cukup sulit dalam melaporkan masalah dimana respon dari masyarakat mengenai tanggapan ini dengan kategori tanggapan baik sebanyak 34 orang atau sama dengan 43%, sedangkan untuk tanggapan cukup baik sebanyak 44 orang atau setara dengan 56% dan untuk tanggapan kurang baik sebanyak 1 orang atau sama dengan 1%. Artinya menurut masyarakat tanggapan dengan item prosedur yang cukup sulit dalam melaporkan masalah yaitu cukup baik. Dengan artian bahwa masyarakat masih cukup sulit dalam melengkapi persyaratan dalam melaporkan suatu masalah.

Untuk kategori item penilaian yang empat adalah laporan yang di berikan dapat mengurangi tingkat maladministrasi dimana respon dari masyarakat mengenai tanggapan ini dengan kategori tanggapan baik sebanyak 23 orang atau sama dengan 29%, sedangkan untuk tanggapan cukup baik sebanyak 53 orang atau setara dengan 67% dan untuk tanggapan kurang baik sebanyak 3 orang atau sama dengan

4%. Artinya menurut masyarakat dengan tanggapan item laporan yang di berikan dapat mengurangi tingkat maladministrasi yaitu cukup baik dengan persentase sebanyak 67% yang artinya menurut responden masyarakat bahwa laporan yang mereka berikan dapat mengurangi tingkat maladministrasi.

Untuk kategori item penilaian yang lima yaitu item efektif dalam mencegah praktek maladministrasi dimana respon dari masyarakat mengenai tanggapan ini dengan kategori tanggapan baik sebanyak 9 orang atau sama dengan 11%, sedangkan untuk tanggapan cukup baik sebanyak 34 orang atau setara dengan 43% dan untuk tanggapan kurang baik sebanyak 36 orang atau sama dengan 46%. Artinya menurut masyarakat dengan tanggapan item efektif dalam mencegah praktek maladministrasi yaitu kurang baik dengan persentase sebanyak 46% yang artinya menurut responden masyarakat bahwa laporan yang mereka berikan belum dapat dikatakan efektif dalam mengurangi tingkat maladministrasi.

Untuk kategori item penilaian yang ke enam yaitu item tindakan Ombudsman dalam menangani laporan sudah efektif dan efisien dimana respon dari masyarakat mengenai tanggapan ini dengan kategori tanggapan baik sebanyak 19 orang atau sama dengan 24%, sedangkan untuk tanggapan cukup baik sebanyak 59 orang atau setara dengan 75% dan untuk tanggapan kurang baik sebanyak 1 orang atau sama dengan 1%. Artinya menurut masyarakat dengan tanggapan item tindakan Ombudsman dalam menangani laporan sudah efektif dan efisien yaitu cukup baik dengan persentase sebanyak 75% yang artinya menurut responden masyarakat bahwa laporan

yang mereka berikan kepada Ombudsman dapat di proses dengan cukup baik oleh pihak Ombudsman.

Dari data tabel V.8 diatas diketahui bahwa kategori proses menurut masyarakat dapat diperoleh 29% atau sama dengan 23 orang responden masyarakat mengatakan baik, sebanyak 61% atau 48 orang mengatakan cukup baik untuk kategori item ini dikarenakan masyarakat mengetahui bahwasanya alur penyelesaian yang dilakukan oleh pihak Ombudsman cukup terlaksana dengan baik.

Oleh kerennanya dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator proses yang di capai asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau menurut masyarakat sejauh ini cukup baik yaitu sebesar 61.% atau sebanyak 48 orang masyarakat yang memberikan tanggpannya. Hal ini juga dibenarkannya oleh masyarakat yang memberikan tanggpannya kepada asisten Ombudsman.

3. Output

Pengukuran Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Dalam Penanganan laporan Masyarakat dapat juga di lihat dari *Output* yaitu tepat tidaknya sasaran yang di tuju, seberapa besar sasaran yang di cakup dan seberapa besar kelompok yang terlibat.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden asisten Ombudsman terhadap indikator *Output* Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel V.9 di bawah in.

Tabel V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Asisten Ombudsman Mengenai Indikator Otput pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1	Tepat sasaran sesuai kewenangan Ombudsan	10 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	10
2	Memberikan rekomendasi	2 (20%)	8 (80%)	0 (0%)	10
3	Rekomendasi efektif dalam menyelesaikan masalah	2 (20%)	8 (80%)	0 (0%)	10
4	Melibatkan instansi terkait	7 (70%)	3 (30%)	0 (0%)	10
5	Melakukan mediasi dalam menyelesaikan masalah	9 (90%)	1 (10%)	0 (0%)	10
Jumlah		30	20	0	50
Rata-rata		6	4	0	10
Persentase		60%	40%	0%	100

Sumber : Data Olahan 2017

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden asisten Ombudsman mengenai tepat tidak nya sasaran dan kewenangan Ombudsman adalah sebagai berikut dimana item pertama dengan kategori baik sebanyak 10 orang atau setara dengan 100%

kemudian untuk tanggapan cukup baik dan kurang baik tidak ada tanggapan untuk kategori ini. Artinya menurut asisten Ombudsman untuk item penilaian kesesuaian kewenangan dan sasaran sejauh ini dalam kategori baik.

Untuk item penilaian yang kedua adalah memberikan rekomendasi oleh asisten Ombudsman dimana tanggapan dengan kategori baik sebanyak 2 orang atau setara dengan 20% sedangkan untuk kategori cukup baik sebanyak 8 orang atau setara dengan 80% dan tidak ada tanggapan untuk kategori kurang baik. Artinya menurut asisten Ombudsman pemberian rekomendasi sudah dilakukan dengan cukup cukup baik. Dalam hal ini asisten Ombudsman berpendapat bahwa cara ini untuk jalan tengah sebagai solusi dari permasalahan yang ada.

Untuk kategori penilaian ketiga yaitu apakah rekomendasi efektif dalam menyelesaikan masalah dengan kategori tanggapan baik sebanyak 2 orang setara dengan 20% sedangkan untuk tanggapan cukup baik sebanyak 8 orang atau setara dengan 80% dan untuk kategori kurang baik tidak ada tanggapan. Artinya dari item penilaian tersebut menurut pihak Ombudsman yaitu rekomendasi yang diberikan cukup efektif dalam menyelesaikan masalah.

Untuk kategori penilaian keempat yaitu melibatkan instansi terkait dengan kategori tanggapan baik sebanyak 3 orang setara dengan 30% sedangkan untuk tanggapan cukup baik sebanyak 7 orang atau setara dengan 70% dan untuk kategori kurang baik tidak ada tanggapan. Artinya dari item penilaian tersebut menurut pihak Ombudsman yaitu bahwa pihak Ombudsman hampir selalu melibatkan instansi terkait dalam menyelesaikan masalah.

Yang terakhir adalah melakukan mediasi dalam menyelesaikan laporan menurut assiten Ombudsman dalam item ini memberikan tanggapan baik sebanyak 9 orang atau setara dengan 90%, kategori penilaian cukup baik 1 orang atau 10% dan untu kategori kurang baik tidak ada tanggapan. Artinya dalam hal ini asisten Ombudsman bisa di katakan selalu melakukan medasi dalam menangani laporan dugaan maladministrasi.

Dari data diatas indikator output dapat kita ketahui bahwa untuk menyelesaikan kasus laporan dugaan maladministrasi menurut asisiten Ombudsman dalam hal ini sudah di lakukan dengan baik dan cukup baik.

Untuk memperkuat tanggpan responden assiten Ombudsman mengenai indikator output maka di bawah ini penulis sampaikan dalam sebuah tabel mengenai tanggpan masyarakat terkait indikator output. Untuk lebih jelasnya lihat tabel dibawah ini:

Tabel V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Output pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurng Baik	
1	Apakah tujuan pemerintah sudah tercapai	17 (21.5%)	44 (55.7%)	18 (22.8%)	79
2	Laporan di selesaikan dengan baik	23	39	17	79

		(29.11%)	(49.4%)	(21,5%)	
3	Seberapa baik pencapaian kinerja Ombudsman	25 (31.6%)	54 (68.4%)	0	79
4	Apakah mendapatkan rekomendasi dari Ombudsms	15 (19%)	15 (19 %)	49 (62%)	79
5	Rekomendasi sudah tepat sasaran	18 (23%)	48 (62%)	13 (15%)	79
6	Apakah pihak Ombudsman melakukan mediasi	18 (23%)	20 (27%)	41 (50%)	79
7	Apakah Ombudsman melibatkan pihak terkait	20 (27%)	43 (55%)	16 (18%)	79
Jumlah		136	263	154	553
Rata-rata		19	37	23	79
Persentase		24%	46%	29%	100

Sumber : Data Olahan 2017

Dari data tabel V.10 diketahui responden masyarakat yang berjumlah 79 orang memberikan tanggapan pada item penilaian pertama dengan kategori tanggapan baik sebanyak 21.5% dengan jumlah 17 orang, pada kategori tanggapan cukup baik sebesar 55.7% atau sebanyak 44 orang sedangkan untuk tanggapan kurang baik sebanyak 18 orang atau setara dengan 22.8%. Artinya tanggapan masyarakat mengenai tercapainya tujuan pemerintah terlaksana cukup baik..

Untuk item penilaian yang kedua yaitu laporan di selesaikan dengan baik yang memberikan tanggapan untuk kategori baik sebanyak 23 orang atau setara dengan 29.11% kemudian untuk tanggapan cukup baik sebanyak 39 orang atau setara dengan 49.4% sedangkan untuk kategori kurang baik sebanyak 17 orang atau sama dengan 21,5%. Artinya tanggapan menurut masyarakat kasus yang di selesaikan terlaksana cukup baik.

Untuk kategori item penilaian yang ketiga yaitu pencapaian kinerja Ombudsman dengan kategori baik sebanyak 25 orang atau setara dengan 31.6%, kemudian untuk kategori tanggapan cukup baik sebanyak 54 orang atau setara dengan 68.4% dan tidak ada tanggapan untuk kategori tanggapan kurang baik. Artinya pencapaian yang di lakukan cukup baik.

Untuk item penilaian yang keempat yaitu rekomendasi dari Ombudsman tanggapan untuk kategori baik sebanyak 15 orang atau setara dengan 19% kemudian untuk tanggapan cukup baik sebanyak 15 orang atau setara dengan 19% sedangkan untuk kategori kurang baik sebanyak 49 orang atau sama dengan 62%. Artinya tanggapan menurut masyarakat kasus yang di selesaikan terlaksana kurang baik.

Dan untuk item penilaian yang ke lima adalah rekomendasi tepat sasaran kategori tanggapan baik sebanyak 18 orang atau sama dengan 23 % sedangkan untuk tanggapan cukup baik ada 48 orang atau setara dengan 62% dan tanggapan pada kategori kurang baik sebanyak 13 orang atau setara dengan 15%. artinya menurut

masyarakat pada kategori penilaian pada rekomendasi tepat sasaran berada pada kategori cukup baik.

Untuk kategori item penilaian yang enam yaitu melakukan mediasi yaitu pencapaian kinerja Ombudsman dengan kategori baik sebanyak 18 orang atau setara dengan 23%, kemudian untuk kategori tanggapan cukup baik sebanyak 20 orang atau setara dengan 27% dan tanggapan untuk kategori kurang baik sebanyak 41 orang atau 50%. Artinya pencapaian yang di dapat dalam melakukan mediasi yaitu kurang baik.

Untuk kategori item penilaian yang ke ujuh yaitu melibatkan pihak terkait Ombudsman dengan kategori baik sebanyak 20 orang atau setara dengan 27%, kemudian untuk kategori tanggapan cukup baik sebanyak 43 orang atau setara dengan 55% dan tanggapan untuk kategori kurang baik sebanyak 16 orang atau setara dengan 18%. Artinya dalam melakukan penyelesaian masalah Ombudsman lebih banyak melibatkan pihak terkait dalam hal ini.

Dapat ditarik kesimpulan pada tabel diatas kategori untuk indikator output menurut tanggapan masyarakat cukup baik dengan jumlah persentase 46% setara dengan 37 orang responden memberikan penilaian cukup baik.

4. Outcome

Pengukuran Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia dapat juga dilihat dari *Outcome* yaitu dampak dari pelaksanaan proses penanganan laporan masyarakat yang di lakukan oleh Ombudsman

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden asisten Ombudsman terhadap indikator *Outcome* yaitu Ada atau tidaknya perubahan pada target sasaran, Seberapa besar perubahan kelompok sasaran, Seberapa signifikan perubahan yang terjadi pada kelompok sasaran dibandingkan dengan tujuan yang dicapai. seberapa banyak kelompok sasaran yang tertangani, Seberapa besar kelompok yang terlibat. Sehingga dapat diketahui manfaat atau dampak yang diperoleh dari pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau di Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel V.11 berikut:

Tabel V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Asisten Ombudsman Mengenai Outcome pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Perubahan yang lebih baik	4 (40%)	5 (50%)	1 (10%)	10
2	Perubahan pada instansi terkait	8 (80%)	2 (20%)	0 (0%)	10
3	Mengurangi tingkat maladministrasi	6 (60%)	3 (30%)	1 (10%)	10
4	Pencapaian Imbudsman dalam memperbaiki birokrasi	7 (70%)	2 (20%)	1 (10%)	10

Jumlah	25	12	3	40
Rata-rata	6	3	1	10
Persentase	60%	30%	10%	100

Sumber : Data Olahan 2017

Dari tabel V.11 diatas yaitu tanggapan asisten Ombudsman mengenai outcome pada evaluasi pelaksanaan tugas item yang pertama yaitu perubahan yang lebih baik kategori tanggapan baik yaitu sebanyak 4 orang atau setara dengan 40% pada item cukup baik sebanyak 5 orang atau setara dengan 50% sedangkan untuk tanggapan kurang baik sebanyak 1 orang atau setara dengan 10%. Artinya dalam perubahan yang lebih baik menurut asisten Ombudsman itu cukup baik.

Untuk item penilaian yang kedua yaitu perubahan pada instansi terkait oleh asisten Ombudsman perwakilan Provinsi Riau memiliki tanggapan baik sebanyak 8 orang atau setara dengan 80 % kemudian untuk tanggapan kategori cukup baik 2 orang atau 20% dan kurang baik tidak ada tanggapan. Artinya pencapaian yang di raih oleh Ombudsman berada pada kategori baik.

Selanjutnya untuk item penilaian yang ketiga adalah dengan melaporkan ke Ombudsman dapat mengurangi tingkat maladministrasi dimana tanggapan dengan kategori baik 6 orang atau 60% dan tanggapan untuk kategori cukup baik 3 orang atau 30% dan untuk tanggapan kurang baik sebanyak 1 orang atau sam dengan 10%. Ini membuktikan bahwa dengan melapor ke Ombudsman tingkat praktek maladministrasi dapat di minimalisir.

Untuk item penilaian keempat yaitu pengaruh keberadaan Ombudsman dapat mengurangi maladministrasi yaitu dengan kategori baik 7 orang atau setara dengan 70% tanggapan pada kategori cukup baik 2 orang atau setara dengan 20% dan pada tanggapan kurang baik sebanyak 1 Orang atau setara dengan 10% . ini menandakan bahwa keberadaan lembaga Ombudsman cukup memberikan pengaruh baik bagi sistim birokrasi yang ada.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa outcome asisten Ombudsman dalam melakukan pengawasan laporan adalah termasuk dalam kategori baik didukung oleh tanggapan pegawai Ombudsman yaitu sebesar 60% atau sebanyak 6 orang.

Berikut adalah tabel responden masyarakat yang melapor di Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau mengenai outcome yang diberikan oleh Ombudsman. Untuk lebih jelasnya bisa kita lihat dari tabel V.12 dibawah ini :

Tabel V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Outcome pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Perubahan instansi ke arah yang lebih baik	16 (20%)	38 (48%)	25 (32%)	79
2	Seberapa baik perubahan pada instansi terkait	29 (37%)	30 (38%)	20 (25%)	79
3	Dengan di laporkan	18	46	15	79

	dapat mengurangi maladministrasi	(23%)	(58 %)	(19%)	
4	Pengaruh keberadaan Ombudsman dalam mengurangi maladministrasi	18 (23%)	46 (58%)	15 (19%)	79
	Jumlah	81	160	75	316
	Rata-rata	20	40	19	79
	Persentase	25%	51%	24%	100

Sumber : Data Olahan 2017

Dari data tabel V.12 diatas item penilaian yang pertama yaitu perubahan ke arah yang lebih baik kepada instansi yang di laporkan yaitu berada pada kategori tanggapan baik sebanyak 16 orang atau setara dengan 20%, kemudian untuk tanggapan cukup baik sebanyak 38 orang dengan persentase 48% sedangkan untuk tanggapan kurang baik sebesar 32% atau setara dengan 25 orang. Artinya tanggapan masyarakat mengenai item adanya perubahan instansi ke arah yang lebih baik berada pada kategori cukup baik karena masyarakat merasa Ombudsman telah membantu dalam menyelesaikan maladministrasi.

Untuk item kategori yang kedua yaitu seberapa baik perubahan pada instansi terkait dengan kategori tanggapan masyarakat baik sebanyak 29 orang atau setara dengan 37% kemudian untuk tanggapan masyarakat cukup baik sebanyak 30 orang atau setara dengan 38% dan 25% untuk tanggapan kurang baik atau sebanyak 20 orang, membuktikan bahwa tujuan ombudsman cukup tercapai.

Selanjutnya untuk item penilaian yang ketiga dengan di laporkan ke Ombudsman dapat menurangi maladministrasi dengan kategori baik sebesar 18 orang atau setara dengan 23% kemudian untuk tanggapan cukup baik sebanyak 46 orang atau setara dengan 58% dan untuk tanggapan kurang baik sebanyak 15 orang atau setara dengan 19%. Artinya masyarakat berpendapat bahwa pencapaian ombudsman sudah cukup baik dalam mengurangi maladministrasi.

Selanjutnya untuk item penilaian yang terakhir yaitu pengaruh keberadaan Ombudsman dalam menurangi maladministrasi dengan kategori baik sebesar 18 orang atau setara dengan 23% kemudian untuk tanggapan cukup baik sebanyak 46 orang atau setara dengan 58% dan untuk tanggapan kurang baik sebanyak 15 orang atau setara dengan 19%. Yang artinya responden masyarakat berpendapat bahwa usaha ombudsman dalam mengurangi praktek maladministrasi dapat di katakan sudah cukup baik.

Jadi outcome yang di hasilkan oleh lembaga Ombudsman menurut responden masyarakat yang melapor berada pada kategori cukup baik dimana di dukung dengan tanggapan masyarakat sebanyak 40 orang atau sebanyak 51%.

Selanjutnya untuk lebih mudah memahami setiap indikator yang telah di paparkan pada halaman sebelumnya maka perlu untuk menyimpulkan seluruh indikator ke dalam sebuah tabel guna untuk mengetahui lebih jelas tentang hasil dari evaluasi pelaksanaan tugas Ombudsman di kota pekanbaru,. Yang mana tabel erikut berisi empat indikator lengkap dengan tingkat implementasinya dalam bentuk

persentase. Berikut ini rekapitulasi keseluruhan evaluasi penanganan laporan masyarakat di kantor Ombudsman di kota pekanbaru:

Tabel V.13 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Asisten Ombudsman pada Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau (Evaluasi Pelaksanaan Tugas di Kota Pekanbaru)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Input	10 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	10
2	Proses	5 (50%)	5 (50%)	0 (0%)	10
3	Output	6 (60%)	4 (40%)	0 (0%)	10
4	Outcome	6 (60%)	3 (30%)	1 (10%)	10
Jumlah		27	12	1	40
Rata-rata		7	3	0	10
Persentase		70 %	30%	0%	100

Sumber: Data Olahan Penulis, 2017

Dari tabel V.13 diatas dapat diketahui untuk mengetahui Rekapitulasi tanggapan Asisten Ombudsman mengenai evaluasi penanganan laporan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru

diperoleh tanggapan responden asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau mengenai evaluasi penanganan laporan masyarakat di Kota Pekanbaru yang menjawab baik ada 7 orang dengan persentase 70%, sedangkan yang menjawab cukup baik ada 3 orang atau setara dengan 30%, sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada tanggapan dari para asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. maka secara keseluruhan untuk rekapitulasi tanggapan evaluasi pelaksanaan tugas oleh Ombudsman republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru dari 4 indikator yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori baik.

Kategori tanggapan baik dikarenakan banyaknya tanggapan para asisten Ombudsman yang melaksanakan semua item penilaian dilapangan, seperti indikator input dimana berada pada kategori tanggapan 100% atau setara dengan 10 orang melakukan proses dari input, sedangkan indikator input yang dilaksanakan oleh Asisten Ombudsman dengan kategori tanggapan cukup baik dan kurang baik tidak ada tanggapan dari asisten Ombudsman. Hal ini juga dipekuat dengan adanya tanggapan sebanyak 50% dari indikator proses yang dilakukan oleh para asisten Ombudsman ketika dilapangan, dimana asisten Ombudsman yang berpendapat cukup baik sebanyak 5 orang atau setara dengan 50% dan untuk tanggapan kurang baik tidak ada respon sama sekali. Selanjutnya untuk indikator output dengan jumlah tanggapan 60%, atau sebanyak 6 orang dan tanggapan para asisten dengan kategori tanggapan cukup baik yaitu sebanyak 4 orang dengan persentase 40%, sedangkan tanggapan kurang baik tidak ada tanggapan. selanjutnya indikator outcome yang dilaksanakan

oleh asisten Ombudsman dalam menangani laporan masyarakat berpendapat baik sebanyak 6 orang atau setara dengan 60% .

Selanjutnya untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan responden masyarakat mengenai evaluasi pelaksanaan tugas dalam menangani laporan masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.14 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Mekanisme Penanganan Laporan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Input	28 (35%)	47 (60%)	4 (5%)	79
2	Proses	23 (29%)	48 (61%)	8 (10%)	79
3	Output	19 (24%)	37 (46%)	23 (29%)	79
4	Outcome	20 (25%)	40 (57%)	19 (24%)	79
Jumlah		90	172	54	316
Rata-rata		22	43	14	79
Persentase		28 %	54%	18%	100

Sumber: Data Olahan Penulis, 2017

Dari tabel diatas diketahui bahwa untuk mengetahui Rekapitulasi Tangapan Masyarakat Mengenai Evaluasi Pelaksanaan Tugas dalam menangani Laporan masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru, diperoleh tanggapan Responden Masyarakat mengenai Penanganan Laporan Masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang menjawab baik ada 22 orang dengan persentase 28%, sedangkan untuk yang menjawab cukup baik sebanyak 43 orang dengan persentase 54%, sedangkan untuk jawaban kurang baik sebanyak 14 orang atau sama dengan 18%. Maka secara keseluruhan untuk Rekapitulasi Tangapan Masyarakat Mengenai Evaluasi pelaksanaan tugas dalam Penanganan Laporan Masyarakat Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru dari 4 indikator yang diajukan berada pada kategori cukup baik.

Kategori tanggapan cukup baik dikarenakan masih banyak terdapat indikator yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti indikator input oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru tentang evaluasi penanganan laporan masyarakat, dalam hal ini yang berpendapat cukup baik sebanyak 47 orang dengan persentase 60%, selanjutnya indikator proses oleh asisiten Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau kategori tanggapan cukup baik sebanyak 48 orang atau setara dengan 61%, selanjutnya indikator output oleh Asisten Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau

masyarakat berpenapat sebanyak 37 orang dengan persentase 46% kemudian untuk indikator outcome kategori cukup baik sebanyak 40 orang dengan persentase 57%.

Berdasarkan penjelasan diatas dan untuk mempermudah penulis menarik kesimpulan, maka peneliti akan menjelaskan rekapitulasi kedua responden yaitu asisten Ombudsman dan masyarakat yang melapor di Kota Pekanbaru yang akan dijelaskan pada tabel V.13 di bawah ini .

Tabel V.15 :Rekapitulasi Tanggapan Responden Asisten Ombudsman dan Masyarakat Mengenai Evaluasi Pelaksanaan Tugas Dalam Menangani Laporan Masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Input	38 (42%)	47 (53%)	4 (5%)	89
2	Proses	28 (31%)	53 (60%)	8 (9%)	89
3	Output	25 (28%)	41 (46%)	23 (26%)	89
4	Outcome	26 (29%)	43 (48%)	20 (23%)	89
Jumlah		117	184	55	416
Rata-rata		29	46	14	89

Persentase	33%	52 %	16 %	100 %
------------	-----	------	------	-------

Sumber: Data Olahan Penulis, 2017

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan mengenai evaluasi pelaksanaan tugas dalam penanganan laporan masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru peneliti menilai **“Cukup baik”**, dengan persentase 52% atau sama dengan 46 orang yang menyatakan kategori tanggapan tersebut. Hal ini karena masih banyak proses dari penanganan laporan yang tidak terlaksana seperti adanya pemberian proses penanganan yang tidak sesuai dengan panduan Ombudsman, seperti adanya beberapa asisten Ombudsman yang tidak melaksanakan rekomendasi/saran untuk memberikan saran permohonan maaf kepada terlapor kepada pelapor. Jika dilihat hal ini sangat sepele tapi seharusnya ini menjadi perhatian besar oleh para asisten Ombudsman. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki dan menuntaskan permasalahan yang ada sebelumnya sebelum laporan ini di tutup oleh pihak Ombudsman. Dimana permintaan maaf disini diatur dalam buku panduan investigasi Ombudsman Indonesia dan termasuk kedalam jenis rekomendasi/saran, kemudian kurangnya sumberdaya manusia juga sangat mempengaruhi kualitas kerja Ombudsman dimana didalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia sangat jelas bahwa Ombudsman itu terdiri dari 7 orang, satu orang sebagai ketua merangkap anggota, 1 orang sebagai bendahara dan 5 orang sebagai asisten Ombudsman. Meskipun beberapa waktu

lalu diadakan seleksi asisten Ombudsman namun yang peneliti temukan dilapangan 5 orang calon assiten ini belum bisa ditugaskan dalam menagani laporan masyarakat yang ada. sehingga tugas dan fungsi dari mereka belum terlaksana sebagaimana mestinya. Hal ini dikarenakan mereka ini baru sebagai calon asisten, bukan langsung terpilih sebagai asisten Ombudsman.

Ketika dilapangan masih ada asisten Ombudsman yang tidak memakai beberapa acuan-acuan dari pemeberian rekomendasi/saran. sehingga terkesan pemeberian rekomendasi/saran oleh beberapa yang dilakukan oleh asisten Ombudsman memang terlihat tidak terlaksana. Seharusnya hal ini harus menjadi tolak ukur untuk Ombudsman itu sendiri dimana output dari adanya lembaga Ombudsman ialah rekomendasi, namun rekomendasi yang seharusnya diberikan kepada terlapor tidak berjalan. Jika seperti ini seolah-olah pihak Ombudsman terkesan tidak memberikan rekomendasi/saran kepada pelapor.

C. Hambatan-Hambatan dalam Penaganan Laporan Masyarakat oleh Asisten Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru

Hambatan adalah rintangan atau tantangan yang dirasakan saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Hambatan juga merupakan masalah yang dihadapi. Hambatan dapat mempegaruhi lingkungan organisasi akankah tujuan tersebut dapat tercapai atau tidak, dalam hal ini hambatan yang terdapat pada penaganan laporan yang dilakukan oleh asisten Ombudsman perwakilan Provinsi Riau yang peneliti temukan dalam meneliti evaluasi penaganan laporan sebagai berikut:

1. Didalam penelitian ini yang menjadi hambatan menurut penulis yaitu mengenai Sumber Daya Manusia yang terbilang tidak sesuai dengan cakupan kerja para Asisten Ombudsman, dimana asisten Ombudsman hanya berjumlah 15 orang dimana 1 orang sebagai ketua perwakilan, 10 orang sebagai asisten dan 1 orang lagi sebagai bendahara kantor Ombudsman, dan 3 orang staf pembantu. Dari keseluruhan nya hanya 10 orang sebagai asisten Ombudsman yang menangani semua laporan yang masuk pada daftar laporan masuk dari seluruh lembaga pelayanan publik yang ada di seluruh kabupaten kota yang ada di Riau. Ketidaksiuaian inilah yang mempengaruhi lamanya laporan yang ditangani oleh para asisten. Adakalanya ketika kita ingin melapor ke kantor Ombudsman kita tidak bisa menemui para asisten dikarenakan kesibukan mereka menangani laporan baik itu diluar ataupun didaerah. Hal ini perlu mendapat kajian yang mendasar oleh Ombudsman Pusat. Di karenakan laporan yang masuk cukup banyak dan tidak dipungkiri bahwa laporan yang masuk pada tahun ini bisa jadi diselesaikan ditahun berikutnya dikarenakan banyaknya laporan yang masuk.
2. Terkait waktu penyelesaian laporan yang masih tidak bisa di pastikan, hal ini berhubungan dengan tingkat laporan yang diselesaikan. Ada beberapa laporan yang baru selesai hampir memakan waktu sebulan lamanya bahkan lebih, terutama masalah mengenai kasus pertanahan dimana asisten Ombudsman harus extra keras dalam mencari data-data yang cukup akurat dan valid untuk memecahkan masalah. Dan sangatlah tidak rasional sekali bila semua wilayah di Riau ini ditangani hanya oleh 10 orang asisten.

3. Masih banyaknya masyarakat yang awam tentang Ombudsman juga menjadi hambatan Ombudsman dalam mencapai tujuan organisasi, diperlukan adanya sosialisasi yang matang mengenai kewenangan yang dimiliki.



BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai Evaluasi Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau (Evaluasi Penanganan Laporan Masyarakat Di Kota Pekanbaru) yang menggunakan Indikator Input, Proses, Output dan Outcome, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dan saran-saran untuk bahan masukan bagi pihak terkait terutama Asisten Ombudsman dalam melaksanakan penanganan laporan pada masyarakat sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Untuk indikator Input kategori penilaian Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dilihat pada tabel rekapitulasi berada pada kategori baik, untuk kategori penilaian responden masyarakat Kota Pekanbaru untuk indikator input berada pada indikator cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa input dalam penanganan laporan masyarakat oleh Ombudsman cukup baik. Banyaknya item penilaian yang dilakukan didalam indikator input ini membuktikan bahwa baik dari sumber daya manusia, peralatan dan teknologi yang ada pada Ombudsman perwakilan Riau sudah cukup baik.
2. Untuk Indikator Proses Oleh asisten Ombudsman saat dilapangan dalam kategori tanggapan asisten Ombudsman dengan kategori baik. Hal ini membuktikan

bahwa pada indikator proses tentang ketepatan sasaran, tepat guna dan efisiensi berada pada berada pada kategori cukup baik.

3. Untuk indikator output oleh asisten Ombudsmandilihat dari tabel rekapitulasi dengan kategori baik yang artinya bahwa penanganan yang di lakukan oleh pihak Omudsman sudah bisa di katakan baik. Pada tanggapan dari responden masyarakat mengenai indikator output adalah cukup cukup baik. Jadi untuk indikator output pada evaluasi penanganan laporan masyarakat dapat di katakan cukup baik.
4. Dan untuk indikator outcome yang diberikan oleh asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau jika dilihat dari tabel rekapitulasi berada pada kategori baik namun jika lihat tabel rekapitulasi indikator rekomendasi/saran yang dberikan masyarakat sejauh ini berada pada kategori cukup baik.

B. Saran

Adapun saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau menjadi kendala terbesar lembaga ini, masyarakat yang masih banyak mendapatkan penagganan tidak baik dari pihak pemerintahan, penyeleggara Negara maupun pemberi pelayanan publik. Masih awamnya lembaga ini dibuktikan dengan masih banyaknya golongan terpelajar baik itu mahasiswa dan tenaga pengajar yang tidak tahu apa itu Ombudsman.

2. Perlunya pengararahan ataupun pelatihan kembali untuk para asisten Ombudsman agar bertujuan untuk memperluas pengetahuan dan tata cara penanganan laporan yang lebih baik lagi. Agar kedepannya asisten Ombudsman dapat dengan baik menangani laporan masyarakat
3. Perlunya penambahan asisten Ombudsman Republik Indonesia karena menurut peneliti dengan asisten yang berjumlah hanya 10 orang di rasa masih kurang. Hal ini dikarenakan luas dari provinsi riau itu sendiri tidak sebanding dengan 10 orang asisten yang di tugaskan untuk menangani laporan masyarakat dalam dugaan praktek maladministrasi di Provinsi Riau. Dan hal inilah yang mendasari mengapa laporan yang di tangani begitu lama.
4. Adanya beberapa asisten Ombudsman yang tidak menggunakan beberapa acuan pemberian rekomendasi/saran juga sangat berpengaruh dalam penanganan laporan masyarakat. Namun ini tidak semuanya dilakukan oleh para asisten Ombudsman. Karena beberapa asisten banyak yang menggunakan kaidah-kaidah penanganan laporan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Indiahono, Dwiyanto, 2009. *Kebijakan publik “berbasis dynamic policy analysis”*. Yogyakarta : gava media
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ali, Farid. 2011. *Teori dan konsep administrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga
- Hardiansyah. 2012. *Sistim Administrasi dan Manajemen Sumberdaya Manusia Sektor Publik*. Yogyakarta: Grava Media
- Bajuri, Abdulkahar dan Teguh Yuwono. 2002. *Kebijakan Publik Konsep dan Strategi*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Kumorotomo Wahyudi, 2013. *Etika Administrasi Negara*. Rajawali Pers
- Mardalis, 2014. *Metode penelitian suatu pendekatan proposal*. Jakarta: PT bumi aksara
- Hasibuan, Malayu S.P, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mufis, Ali, 2009. *Pengantar ilmu administrasi negara*. Jakarta: universitas terbuka
- Syafii, Inu Kencana. 2003. *Sistim Administrasi Negara Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Winardi, 2009. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Nawawi, Zaidan. 2013. *Manajemen pemerintahan*. Jakarta: PT. gravindo persada
- Kusdi, 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori Dan Praktek Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Jakarta : Grasindo
- Handoko, T. Hani. 2009. *Managemen*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta
- Sinambela, Ijan Poltak, 2014. *Reformasi pelayanan publik “teori kebijakan dan implementasi”*. Jakarta: PT. bumi aksara
- Sopiah, 2008. *Prilaku organisasi*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFESET
- Sugiyono, 2010. *Metode penelitian administrasi dilengkapi dengan metode R&D*. Bandung: alfabeta

- Sunyoto, Danang, 2013. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT buku seru
- Syafiie, Inu Kencana, 2011. *Sistem administrasi negara republik indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT.bumi aksara
- Syafri, Wirman, 2012. *Studi tentang administrasi publik*. Jakarta: erlangga
- Tim Penyusun. 2013. *Buku Pedoman Penulisan*. Badan Penerbit FISIPOL Pekanbaru : UIR
- Thoha, Miftah, 2008. *Ilmu administrasi publik kontemporer*. Jakarta: kencana prenada media group
- Wirawan, 2011. *Evaluasi “teori, model, standar, aplikasi dan proses”*. Jakarta, rajawali pers
- Zulkifli, 2009. *Fungsi-fungsi manajemen “studi bacaan pengantar”*. Pekanbaru, UIR pers
- Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru : UIR Press
- Rachmitasari,Hendra,Yustus, 2013. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia
- Dokumentasi**
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
 - Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
 - Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia
 - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 21 tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah
 - Peraturan Ombudsman Republik Indonesia nomor 02 tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan
 - Peraturan Ombudsman Republik Indonesia nomor 26 tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan