

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**PELAKSANAAN TUGAS PENCEGAHAN OMBUDSMAN DALAM
MEMBENAHAI PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*



AHMAD FAUJI K
NPM : 157310123

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2020**

**PELAKSANAAN TUGAS PENCEGAHAN OMBUDSMAN DALAM
MEMBENAHİ PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA PEKANBARU**

ABSTRAK

Oleh:

Ahmad Fauji K

**Kata Kunci : Pelaksanaan Tugas Pencegahan, Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Provinsi Riau.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan tugas pencegahan dan mengetahui faktor-faktor penghambat pelaksanaan tugas pencegahan Ombudsman dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: koordinasi, sosialisasi, dan evaluasi. Penelitian ini mengambil lokasi pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dengan menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan metode survey deskriptif, yaitu dengan mengadakan wawancara langsung di lapangan serta observasi pada lokasi penelitian untuk menganalisis kondisi empiris yang terjadi. Yang menjadi informan pada penelitian ini adalah Kepala Perwakilan Ombudsman, 3 Orang Asisten, Sekretariat Ombudsman, Sekretaris Disdukcapil Kota Pekanbaru, dan 2 orang masyarakat di Kota Pekanbaru. Teknik pengumpulan data melalui alat penelitian berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru secara umum sudah berjalan dengan baik. Hal ini telah dinilai melalui indikator koordinasi, sosialisasi, dan evaluasi.

**IMPLEMENTATION OF OMBUDSMAN PREVENTION DUTIES IN
IMPROVING PUBLIC SERVICES
IN THE CITY OF PEKANBARU**

ABSTRACT

By:

Ahmad Fauji K

Keywords : *Implementation of Prevention Tasks, Republic of Indonesia Ombudsman Representative of Riau Province.*

This study aims to analyze the implementation of preventive tasks and determine the inhibiting factors in the implementation of the Ombudsman's prevention tasks in improving public services in Pekanbaru City. The indicators used in this study are: coordination, outreach, and evaluation. This research takes place at the Ombudsman of the Republic of Indonesia in Riau Province Representative by using a qualitative research type with a descriptive survey method, namely by conducting direct interviews in the field and observing the research location to analyze the empirical conditions that occur. The informants in this study were the Chief Representative of the Ombudsman, 3 Assistant, Ombudsman Secretariat, Secretary of Disdukcapil Pekanbaru City, and 2 people in Pekanbaru City. Data collection techniques through research tools in the form of interviews, observation and documentation. Based on the results of the study it can be concluded that the implementation of ombudsman prevention tasks in improving public services in the city of Pekanbaru in general has been going well. This has been assessed through indicators of coordination, outreach, and evaluation.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena dengan kebesarannya penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelas sarjana strata satu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau Pekanbaru, adapun judul dari Skripsi ini adalah: **“Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru”**.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan masukan dari berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu disini, namun sebagai ucapan terimakasih maka penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, yang senantiasa memberikan dorongan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang senantiasa memberikan dorongan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

4. Bapak Rizky Setiawan, S.IP., M.Si selaku Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membimbing penulis selama proses bimbingan berlangsung.
5. Seluruh staff dan pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan bantuan dalam kelancaran administrasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang telah membantu dan memberikan izin penulis dalam mengumpulkan data serta informasi terkait dengan penelitian ini.

Dan akhirnya sekali lagi penulis mengucapkan ribuan terimakasih pada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penelitian ini semoga amal ibadahnya dapat dibalas oleh Allah SWT.

Pekanbaru, April 2020

Penulis

Ahmad Fauji K

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	12
A. Studi Kepustakaan.....	12
1. Konsep Pemerintahan.....	12
2. Konsep Pelayanan (<i>Public Service</i>).....	15
3. Konsep Organisasi.....	16
4. Konsep Ombudsman.....	18

5. Konsep Pelaksanaan Tugas.....	24
6. Konsep Pencegahan	27
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Pikir.....	34
D. Konsep Operasional.....	35
E. Operasional Variabel.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Tipe Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Key Informan dan Informan.....	38
D. Teknik Penarikan Key Informan dan Informan.....	40
E. Jenis dan Sumber Data.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	42
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	45
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	46
A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru.....	46
B. Letak Geografis Kota Pekanbaru.....	46
C. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru.....	47
D. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.....	48

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Identitas Informan Penelitian.....	51
B. Analisis Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru.....	55
C. Hambatan-Hambatan Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru.....	72
BAB VI PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	76
DAFTAR KEPUSTAKAAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Data Pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.....	4
I.2 : Data Laporan Dugaan Maladministrasi Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2016-2018.....	6
I.3 : Data Rincian Laporan Dugaan Maladministrasi Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru Tahun 2018	7
II.1 : Penelitian Terdahulu Tentang Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru	30
II.2 : Operasional Variabel Tentang Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru	37
III.1 : Daftar Key Informan dan Informan Penelitian Tentang Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru.....	40
III.2 : Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru.....	45
V.1 : Identitas Informan Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	51
V.2 : Identitas Informan Penelitian Berdasarkan Tingkat Usia	52

V.3 : Identitas Informan Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan 53

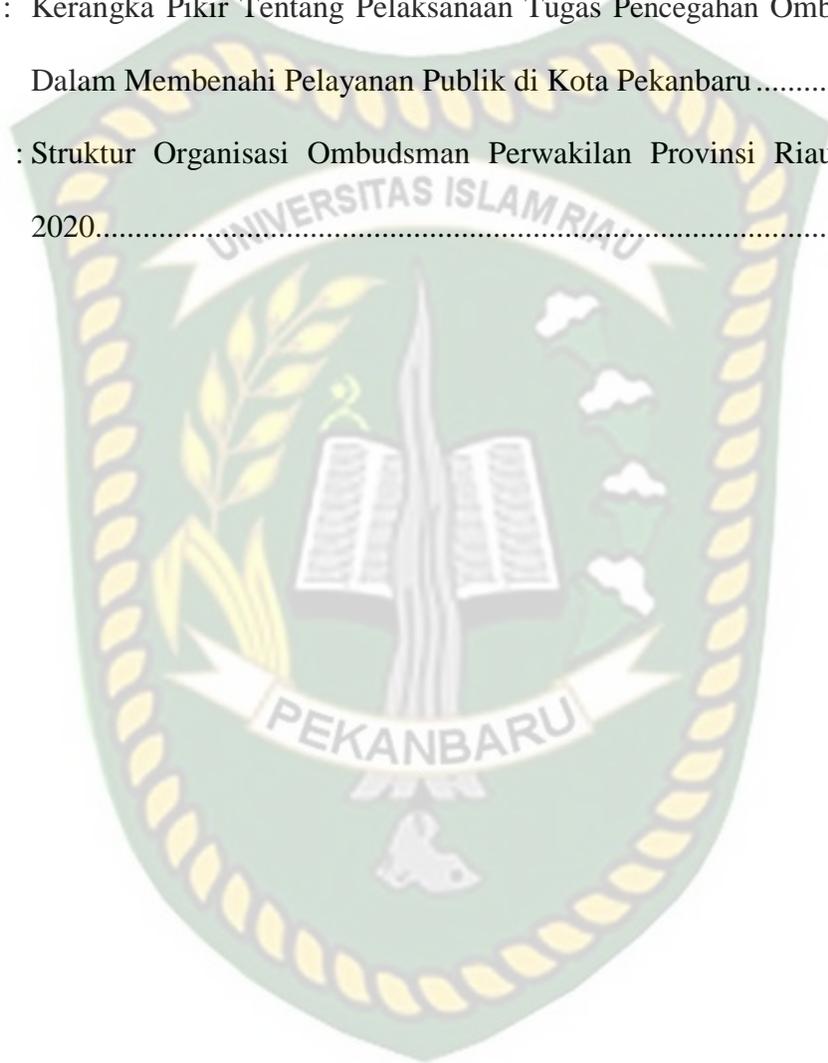
V.4 : Identitas Informan Penelitian Berdasarkan Posisi/Jabatan 54



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 : Kerangka Pikir Tentang Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru	34
IV.1 : Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2020.....	50



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu alasan dari diadakannya reformasi adalah diharapkan adanya perubahan mental dan kultur birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keinginan ini kemudian menjadi dorongan berbagai kalangan masyarakat untuk mendirikan berbagai lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang mengawasi kinerja pemerintahan, seperti *Indonesian Corruption Watch*. Sistem pengawasan eksternal yang dilakukan oleh berbagai LSM, mahasiswa dan komponen demokrasi lainnya memiliki fungsi terbatas sebagai lembaga yang tidak secara langsung berpengaruh terhadap struktur birokrasi dan kekuasaan. Pada saat yang sama, lembaga pemerintahan yang bertugas untuk melakukan pengawasan internal juga tidak bekerja secara maksimal, bahkan bertindak tidak lebih sebagai alat justifikasi dan pelindung pejabat publik yang malah melakukan penyimpangan.

Dengan dimulainya era reformasi, penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif menjadi harapan setiap warga negara. Hal inilah yang menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak mereka kurang mendapat perhatian dan pengakuan secara layak, padahal pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian.

Lahirnya ombudsman di Indonesia berawal pada masa pemerintahan presiden Abdurrahman Wahid akibat adanya tekanan masyarakat yang menghendaki terjadinya perubahan menuju pemerintahan yang transparan, bersih dan bebas korupsi kolusi dan nepotisme. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan penyelenggara negara maupun pemerintah, termasuk memiliki kewenangan dalam mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan hukum milik negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Ombudsman bersifat independen dalam menjalankan tugas dan wewenangnya yang mengandung azas kebenaran, keadilan, non diskriminasi, tidak memihak, transparansi, keseimbangan dan kerahasiaan.

Ombudsman republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum milik negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Fungsi Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Keppres No. 44 Tahun 2000, yaitu sebagai berikut :

1. Memberdayakan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan Negara yang jujur, bersih, transparan, dan bebas KKN;
2. Menganjurkan dan membantu masyarakat memanfaatkan pelayanan publik secara optimal untuk penyelesaian persoalan;
3. Memberdayakan pengawasan oleh masyarakat merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur Negara dapat diminimalisasi;
4. Dalam penyelenggaraan Negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan;
5. Lembaga ombudsman merupakan suatu komisi pengawasan yang bersifat mandiri dan berdiri sendiri lepas dari campur tangan lembaga kenegaraan lainnya.

Tugas ombudsman berdasarkan Undang-undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu:

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman;
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Melakukan kerja sama dan koordinasi dengan lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
6. Membangun jaringan kerja;
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Adapun yang menjadi tujuan dari dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia, yaitu :

1. Mewujudkan Negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera;
2. Mendorong penyelenggaraan Negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka serta bebas dari KKN;
3. Melalui peran masyarakat membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan KKN;
4. Meningkatkan mutu pelayanan Negara di segala bidang agar setiap warga dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan semakin baik;
5. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi;
6. Meningkatkan budaya hukum Nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman, dijelaskan bahwa salah satu peranan ombudsman adalah mendorong penyelenggaraan Negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas KKN. Ombudsman juga berperan dalam membantu meningkatkan mutu pelayanan Negara disegala bidang agar setiap warga Negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan yang semakin baik.

Penelitian ini mengambil lokasi pada Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Riau yang berada di Kota Pekanbaru. Adapun untuk lebih jelasnya mengenai pegawai yang bekerja pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau akan disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel I.1 : Data Pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

No	Nama Pegawai	Posisi/Jabatan
(1)	(2)	(3)
1	H. Ahmad Fitri, SE	Kepala Perwakilan
2	M. Chairil Umam, S.IP., M.Si Tami Linasari, SH., M.Kn	Kepala Keasistenan PVL Anggota

(1)	(2)	(3)
3	Bambang Pratama, SH Zsa Bangun Pratama, SH Deny Rendra, S.IP., M.Si Habibie, SH	Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Anggota Anggota Anggota
4	Dasuki, S.Sos Ricki Musliadi, SH., MH Melani Sofi Tania, S.I.Kom Wahyuni, S.H.I	Kepala Keasistenan Pencegahan Anggota Anggota Anggota
5	Silvia Ningrum, SE Debi Nursari, SE., M.Si Wahidun, S.Hum Mhd. Ramzah, SH	Kesekretariatan Penyusun Laporan Keuangan Staf Staf
Jumlah		15 Orang

Sumber: ORI Perwakilan Provinsi Riau, 2020.

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa pegawai yang bekerja pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau totalnya dengan jumlah 15 orang. Yang terdiri dari Kepala Perwakilan yaitu 1 orang, Kepala Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan yaitu 1 orang dengan beranggotakan 1 orang, Kepala Asisten Pemeriksaan Laporan yaitu 1 orang dengan beranggotakan 3 orang, Kepala Asisten Pencegahan yaitu 1 orang dengan beranggotakan 3 orang, dan kemudian bagian Kesekretariatan, Penyusunan Laporan Keuangan yaitu masing-masing 1 orang, dan bagian staf nya terdapat 2 orang pegawai.

ORI Perwakilan Provinsi Riau ini cukup banyak menerima laporan atas dugaan maladministrasi dari masyarakat, ini menandakan masih banyaknya instansi pelayanan publik yang ada di Provinsi Riau belum memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Berikut ini akan disajikan data mengenai laporan dugaan maladministrasi pada ORI Perwakilan Provinsi Riau dalam tiga tahun terakhir, yaitu sebagai berikut:

Tabel I.2 : Data Laporan Dugaan Maladministrasi Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2016-2018

No	Kabupaten/Kota	Tahun		
		2016	2017	2018
1	Pekanbaru	131	146	107
2	Bengkalis	8	3	9
3	Dumai	5	3	1
4	Rokan Hulu	5	5	3
5	Rokan Hilir	3	2	3
6	Indragiri Hulu	5	1	8
7	Indragiri Hilir	13	3	3
8	Kampar	19	15	15
9	Kepulauan Meranti	3	1	3
10	Kuantan Singingi	1	0	2
11	Siak	6	6	3
12	Pelalawan	2	3	5
Jumlah		201	188	162

Sumber: ORI Perwakilan Provinsi Riau, 2020.

Melalui tabel diatas, dapat dilihat cukup banyak dugaan maladministrasi yang terjadi di wilayah Riau. Meskipun selama 3 tahun terakhir laporan pengaduan dari masyarakat mengalami penurunan dari tahun ke tahunnya. Pada tahun 2016 jumlah pengaduan dugaan maladministrasi di Provinsi Riau yaitu sebanyak 201 laporan, kemudian tahun 2017 jumlah pengaduan dugaan maladministrasi mengalami penurunan yaitu menjadi 188 laporan, dan tahun 2018 jumlah pengaduan dugaan maladministrasi kembali mengalami penurunan yaitu menjadi 162 laporan.

Pengaduan laporan dugaan maladministrasi terbanyak yaitu berada di Kota Pekanbaru yaitu dalam tahun terakhir yaitu tahun 2018 berjumlah 107 laporan. Oleh

karena itu, peneliti akan mencoba memfokuskan analisa penelitian ini pada laporan dugaan maladministrasi di Kota Pekanbaru.

Untuk lebih jelasnya mengenai laporan dugaan maladministrasi yang ada di Kota Pekanbaru secara lebih rinci akan dijelaskan melalui tabel dibawah ini:

Tabel I.3 : Data Rincian Laporan Dugaan Maladministrasi Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru Tahun 2018

No	Klasifikasi Terlapor	Instansi Terlapor	Dugaan Maladministrasi	Jumlah Kasus
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Pemerintahan Daerah	Kelurahan	Penyalahgunaan wewenang, Tidak memberikan pelayanan.	3
		Kecamatan	Penundaan berlarut, Penyalahgunaan wewenang, Tidak patut.	3
		Pemerintah Kota Pekanbaru	Penyimpangan prosedur, Penundaan berlarut, Penyalahgunaan wewenang, Tidak memberikan pelayanan, Tidak kompeten.	17
		Pemerintah Provinsi	Penundaan berlarut, Tidak kompeten, Penyalahgunaan wewenang, Diskriminasi, Penyimpangan prosedur.	12
		Dinas	Penundaan berlarut, Tidak kompeten.	5
		Sekolah Negeri	Penyalahgunaan wewenang.	1
		Sekolah Swasta	Penyalahgunaan wewenang.	1
2	BUMN/BUMD	PT. Pos Indonesia	Penyimpangan prosedur, Tidak kompeten.	2
		Bank BUMN	Penundaan berlarut, Tidak kompeten, Penyimpangan prosedur, Tidak memberikan pelayanan.	5
		BPJS Kesehatan	Penundaan berlarut, Penyimpangan prosedur.	2
		PT. PLN Persero	Penyimpangan prosedur, Penundaan berlarut, Penyalahgunaan wewenang, Tidak kompeten.	12

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Kepolisian	Kepolisian Daerah	Penyimpangan prosedur, Penundaan berlarut, Tidak kompeten, Permintaan Imbalan uang, barang dan jasa.	9
		Kepolisian Resor	Tidak kompeten	1
		Kepolisian Sektor	Penyimpangan prosedur, Penundaan berlarut.	4
4	BPN	Kantor Pertanahan	Penundaan berlarut, Tidak memberikan pelayanan.	6
		BPN Kanwil	Tidak memberikan pelayanan.	1
5	Sekolah Negeri	SMPN	Tidak kompeten.	1
		SMAN	Penyimpangan prosedur.	1
		SMKN	Tidak memberikan pelayanan, Penyalahgunaan wewenang.	2
6	Perguruan Tinggi	PTN	Penyalahgunaan wewenang.	2
7	Pengadilan	Pengadilan Negeri	Penundaan berlarut.	5
8	Kementrian	Kementrian Kesehatan	Tidak memberikan pelayanan.	1
		Kementrian Hukum dan HAM	Tidak kompeten	2
		Kementrian PUPR	Tidak kompeten	1
9	BKN	BKN Kota Pekanbaru	Diskriminasi, Penundaan berlarut, Penyimpangan prosedur.	3
10	Komisi Negara	Satpol PP	Penundaan berlarut.	1
		Rumah Sakit Jiwa	Tidak kompeten.	1
		SD Swasta	Penyalahgunaan wewenang.	1
		Sekolah	Penyalahgunaan wewenang.	1
11	Lain-Lain	Komisi Negara	Penyimpangan prosedur.	1
Total Jumlah Kasus di Kota Pekanbaru				107

Sumber: ORI Perwakilan Provinsi Riau, 2020.

Dalam menjalankan salah satu tugasnya yaitu melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau melakukan program yaitu antara lain: melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi, membangun jaringan kerja, dan melakukan program pencegahan

maladministrasi. Kemudian juga melakukan sosialisasi, melakukan investigasi sistemik, dan menyampaikan saran perbaikan kebijakan, penyempurnaan organisasi, atau prosedur pelayanan publik. Selanjutnya untuk program yang terakhir yaitu dengan melakukan evaluasi terhadap pelaporan kegiatan, dan melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman atau kepala perwakilan.

Adapun fenomena empiris yang terjadi pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Lembaga ombudsman Provinsi Riau masih bersifat pasif, artinya ombudsman hanya menunggu laporan dari masyarakat yang merasa tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari instansi pemerintah ataupun adanya penyimpangan yang dilakukan pemerintah dalam hal pelayanan publik, jika seandainya tidak ada laporan maka tidak bisa dengan serta merta lembaga ombudsman melakukan evaluasi dan melaksanakan pemeriksaan terhadap lembaga publik.
2. Fungsi dari lembaga ombudsman untuk penyelenggaraan pelayanan publik kurang terlihat manfaatnya. Hal ini menyebabkan bahwa keberadaan ombudsman kurang dirasakan oleh masyarakat dan belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai sarana pengaduan akan pelayanan publik tersebut.
3. *Output* (hasil kerja akhir) dari ombudsman hanya sekedar berupa rekomendasi yang mana tidak mempunyai sanksi mengikat bagi badan pelayanan publik untuk melaksanakan rekomendasi tersebut sehingga belum

dapat dijadikan sebagai solusi untuk mewujudkan reformasi birokrasi yang baik.

Berdasarkan permasalahan dan uraian diatas, peneliti berusaha untuk melakukan penelitian dengan judul: ***“Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru”***.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti akan membuat suatu perumusan masalah yaitu sebagai berikut: ***“Bagaimanakah pelaksanaan tugas pencegahan Ombudsman dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru”***.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan tugas pencegahan Ombudsman dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelaksanaan tugas pencegahan Ombudsman dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini nantinya yaitu sebagai berikut:

a. Guna Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama, serta juga diharapkan dapat mendorong perkembangan ilmu pemerintahan.

b. Guna Pragmatis/Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa berguna sebagai tambahan informasi dan bahan perbandingan lain dibidang pelaksanaan tugas pencegahan Ombudsman dalam membenahi pelayanan publik.

c. Guna Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi upaya pengembangan Ilmu Pemerintahan, dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian tentang tugas pencegahan Ombudsman dalam membenahi pelayanan publik.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintahan

Pemerintahan adalah suatu seni dan ilmu. Dikatakan sebagai suatu seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa belatar pendidikan pemeritahan mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan, adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, baik objek material maupun formil, universal sifatnya, sistematika serta spesifik (khas). Pemerintahan berasal dari kata “pemerintah”, dipersempit menjadi “perintah”.

Ada dua pihak yang terkandung, yaitu antara pihak yang memerintah dengan pihak yang diperintah. Pihak yang memerintah memiliki memiliki wewenang dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Menurut (Watampone, 1997:5), pemerintahan awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang dihuni oleh manusia mengalami serba kekacauan. Menurut (*The International Encylopedia Of Sosial Science*, 1947), pemerintah kemudian diartikan sebagai sekelompok orang yang bertanggung jawab atas penggunaan kekuasaan (*exercising power*).

Menurut C. F Strong (dalam Syafiie, 2005: 2), pemerintahan dalam arti luas merupakan kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan Negara, kedalam dan keluar. Oleh karena itu, pertama harus memiliki kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang kedua harus memiliki kekuatan legislatif atau dalam arti pembuatan undang-undang, yang ketiga harus mempunyai kekuatan finansial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan Negara dalam menyelenggarakan peraturan, hal tersebut dalam rangka menyelenggarakan kepentingan Negara.

Sedangkan menurut Kuper (2000: 418), istilah *government* (pemerintah) dan segala bentuk implikasinya merupakan jantung dari studi ilmu politik. Selanjutnya menurut (Ndraha, 1997: 7), demikianlah salah satu alasan mengapa ilmu pemerintahan pada umumnya sulit melepaskan diri dari bayang-bayang ilmu politik.

Menurut Sedarmayanti (2004: 9), pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dapat menghormati kedaulatan rakyat yang memiliki tugas pokok yaitu mencakup:

Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia;

- 1) Memajukan kesejahteraan umum;
- 2) Mencerdaskan kehidupan bangsa;
- 3) Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Menurut Mariam (dalam Syafiie, 2005: 23), ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahnya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan, secara baik dan benar.

Rasyid (1998: 38), membagi fungsi pemerintahan menjadi empat bagian, yaitu pelayanan (*public service*), pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowering*), dan pengaturan (*regulation*). Untuk mengetahui keadaan dari suatu masyarakat, maka dilihat dari pemerintahannya.

Pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman dalam membenahi pelayanan publik dilakukan melalui 3 proses tahapan, yaitu: koordinasi, sosialisasi, dan evaluasi.

Koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan (Terry, 2009). Selanjutnya menurut (Hasibuan, 2007:85), koordinasi adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok dengan masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya diantara para anggota itu sendiri.

Sosialisasi adalah proses sosial dimana keuntungan membentuk sikap individu untuk berperilaku sesuai dengan perilaku orang-orang di sekelilingnya.

(Soekanto, 2012). Menurut (Nasution, 2010) sosialisasi adalah proses membimbing individu ke dalam dunia sosial (sebagai warga negara dewasa).

Pengertian evaluasi adalah sebuah interpretasi atau penafsiran yang bersumber pada data-data kuantitatif, menurut pengertiannya sendiri kuantitatif merupakan hasil-hasil dari pengukuran (Sudijono, 2011). Kemudian pengertian evaluasi secara garis besar, dapat dikatakan bahwa pemberian nilai terhadap kualitas tertentu. Selain dari itu, evaluasi juga dapat dipandang sebagai proses merencanakan, memperoleh dan menyediakan informasi yang diperlukan dalam membuat alternative-alternatif keputusan (Purwanto, 2008).

2. Konsep Pelayanan (*Public Service*)

Menurut Siagian (2001: 128), fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat Negara sebagai suatu Negara Kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, dan bernegara, pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Menurut Sinambela (2006: 6), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2007: 5), pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi

tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya Menurut Wasistiono (2001: 151), pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Sedangkan menurut Sinambela (2006: 5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, kebutuhan yang dimaksud bukanlah secara individual akan tetapi sebagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat seperti kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

3. Konsep Organisasi

Organisasi merupakan suatu struktur pembagian kerja dan struktur kelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan.

Menurut James (dalam Hasibuan, 2001: 25), organisasi adalah sebagai bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Selanjutnya menurut Siagian (dalam Umam, 2010: 22), organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta formal terkait dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang/sekelompok orang yang disebut dengan bawahan.

Sedangkan menurut Thoha (2009: 36), tujuan dibentuknya suatu organisasi pemerintahan adalah untuk mencapai tujuan bersama yaitu; melindungi kepentingan masyarakat, melayani kebutuhan masyarakat, dan pada akhirnya tujuan yang paling utama adalah mewujudkan kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat. Agar dapat mewujudkan tujuan organisasi pemerintah tersebut, maka organisasi pemerintah perlu dikelola dengan efektif.

Menurut Gibson (dalam Thoha, 2009: 33), menyatakan bahwa organisasi merupakan entitas-entitas yang memungkinkan masyarakat mencapai hasil-hasil tertentu, yang tidak mungkin dilaksanakan oleh individu-individu yang bertindak secara sendiri. Entitas sosial berarti kesatuan tersebut terdiri atas orang-orang atau sekelompok orang-orang yang saling berinteraksi. Pola-pola interaksi yang diikuti orang-orang dalam suatu organisasi tidak muncul begitu saja, tetapi mereka muncul dipertimbangkan sebelumnya.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi ialah suatu struktur perserikatan yang didirikan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

sebelumnya. Pada penelitian ini yang dibahas yaitu organisasi pemerintahan dengan mengambil objek Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

4. Konsep Ombudsman

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 1 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa:

“Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perserorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah”.

Sementara itu dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 2 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa: Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri yang mampu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang

diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan pusat maupun daerah dengan menerima laporan atas dugaan maladministrasi.

Fungsi Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 tahun 2000, yaitu sebagai berikut :

1. Memberdayakan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, dan bebas KKN.
2. Menganjurkan dan membantu masyarakat memanfaatkan pelayanan publik serta optimal untuk penyelesaian persoalan.
3. Memberdayakan pengawasan oleh masyarakat merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur negara dapat diminimalisasi.
4. Dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan keadilan dan kesejahteraan.
5. Lembaga ombudsman merupakan suatu komisi pengawasan yang bersifat mandiri dan berdiri sendiri lepas dari campur tangan lembaga kenegaraan lainnya.

Adapun tugas dari Ombudsman berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu:

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan publik.
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan.
3. Menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan publik.
5. Melakukan kerja sama dan koordinasi dengan lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
6. Membangun jaringan kerja.
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Adapun yang menjadi tujuan dari terbentuknya Ombudsman Republik Indonesia yaitu :

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera.
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka serta bebas dari KKN.
3. Melalui peran masyarakat membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan KKN.

4. Meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang agar setiap warga dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan semakin baik.
5. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk memberantasan dan pencegahan prakti-praktik maladministrasi.
6. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan suspensi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Melalui Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan pada Pasal 2 dijelaskan mengenai penerimaan laporan yakni antara lain:

- 1) Ombudsman menerima laporan yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat dan/atau surat elektronik, telepon, media sosial, dan media lainnya kepada Ombudsman dengan menyertakan bukti surat kuasa.
- 2) Ombudsman dapat merahasiakan nama dan identitas Pelapor atas permintaan Pelapor dan/atau pertimbangan Ombudsman.
- 3) Dalam hal laporan disampaikan dengan cara datang langsung: (a) Pelapor wajib mengisi formulis penyerahan laporan; dan (b) Penerima laporan wajib memberikan tanda terima laporan.
- 4) Cara penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dicatat dalam agenda penerimaan laporan untuk kepentingan pendataan.

Selanjutnya pada Pasal 3 dijelaskan bahwa: Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Ayat (1) dilakukan verifikasi syarat formil dan syarat materil.

Untuk pemeriksaan laporan dijelaskan pada Pasal 11 mengenai bentuk-bentuk Maladministrasi yang meliputi:

- a. Penundaan berlarut;
- b. Tidak memberikan pelayanan;
- c. Tidak kompeten;
- d. Penyalahgunaan wewenang;
- e. Penyimpangan prosedur;
- f. Permintaan imbalan;
- g. Tidak patut;
- h. Berpihak;
- i. Diskriminasi; dan
- j. Konflik kepentingan.

Selanjutnya pada Pasal 12 dijelaskan antara lain sebagai berikut:

- 1) Pembuktian dugaan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan laporan dilakukan untuk menemukan bukti materil dan atau/formil yang mendukung terpenuhinya unsur Maladministrasi.
- 2) Bukti dalam pemeriksaan laporan berupa: (a) Surat Dokumen, (b) Keterangan (Pelapor, Terlapor, Saksi, Pihak Terkait, dan Ahli).

- 3) Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam pemeriksaan terdapat kesesuaian antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan.

Untuk penyelesaian laporan telah dijelaskan melalui Pasal 28 yaitu sebagai berikut:

- 1) Laporan dinyatakan selesai apabila:
 - a. Telah memperoleh penyelesaian dari terlapor;
 - b. Tidak ditemukan Maladministrasi;
 - c. Laporan dalam proses penyelesaian oleh instansi dalam tenggang waktu yang patut;
 - d. Ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan;
 - e. Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman;
 - f. Substansi telah atau sedang menjadi objek pemeriksaan di pengadilan;
 - g. Telah mencapai kesepakatan dalam konsiliasi dan/atau mediasi; atau
 - h. Telah diterbitkan rekomendasi.
- 2) Laporan dapat ditutup pada setiap tahapan penyelesaian laporan apabila:

Pelapor mencabut laporan;

 - a. Laporan dinyatakan telah selesai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sampai huruf g;
 - b. Rekomendasi telah dilaksanakan; atau
 - c. Rekomendasi tidak dilaksanakan dan telah dipublikasikan atau telah dilaporkan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.

- 3) Pelapor yang telah mencabut laporannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat menyampaikan kembali laporan yang sama.

5. Konsep Pelaksanaan Tugas

Untuk mewujudkan suatu tujuan atau target, maka haruslah ada pelaksanaan yang merupakan proses kegiatan yang berkesinambungan sehingga mencapai tujuan yang diharapkan. Pelaksanaan berasal dari kata “laksana” yang berarti bautan, sifat dan tanda. Ditambah awalan pe- dan akhiran-an yang berfungsi membentuk kata benda menjadi “pelaksanaan” (Dwi, 2014).

Pengertian pelaksanaan yaitu :

- a. Pelaksanaan adalah salah satu kegiatan yang dapat dijumpai dalam proses administrasi, hal ini sejalan dengan pengertian oleh The Liang Gie et. Lebih lanjut Bintoro Tjokroadmudjoyo mengemukakan bahwa pelaksanaan sebagai proses dapat kita pahami dalam bentuk rangkaian kegiatan yakni berawal dari kebijakan guna mencapai tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek (Adisasmita, 2011).
- b. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia merumuskan pengertian pelaksanaan atau pergerakan sebagai upaya agar tiap pegawai atau tiap anggota organisasi berkeinginan dan berusaha mencapai tujuan yang telah direncanakan (Adisasmita, 2011).
- c. Wiestra, dkk mengemukakan pengertian pelaksanaan sebagai usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan

alatalat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya (Adisasmita, 2011).

- d. Abdullah mengemukakan bahwa implementasi adalah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut sekolah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula (Adisasmita, 2011).
- e. Pelaksanaan diartikan sebagai suatu usaha atau kegiatan tertentu yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataannya (Adisasmita, 2011).
- f. Pelaksanaan atau implementasi yakni konsep dinamis yang melibatkan secara terus menerus usaha-usaha yang mencari apa yang dilakukan, mengatur aktivitas-aktivitas yang mengarah pada pendapat suatu program ke dalam dampak (Djihah dan Suyanto, 2000).
- g. Pelaksana adalah orang yang mengerjakan atau melakukan rencana yang telah disusun, sedangkan pelaksanaan adalah perihal (perbuatan, usaha) melaksanakan rancangan (Purwadarminto, 1986).

Berdasarkan batasan yang dikemukakan di atas, maka dapat dibedakan antara pengertian pelaksanaan adalah perbuatan yang dilakukan oleh pelaksana. Jadi dengan demikian kedua pengertian tersebut di atas mempunyai arti yang berbeda namun keduanya berasal dari kata “laksana”

Rahardjo Adisasmita (2011), mengatakan bahwa sumber daya pelaksana yang bermutu dalam arti yang sebenarnya dikaitkan dengan pekerjaan yang dikerjakan akan menghasilkan sesuatu yang dikendaki dari pekerjaan tersebut, bermutu bukan hanya pandai, tetapi memenuhi semua syarat kuantitatif yang dikehendaki antara lain kecakapan ketrampilan, kepribadian, sikap dan perilaku.

Jadi pelaksanaan merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu badan atau wadah secara berencana, teratur dan terarah guna mencapai tujuan yang diharapkan. maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

Sedangkan definisi tugas menurut para ahli, yaitu :

- a. Dale Yoer (dalam Moekijat, 2008), *“The Term Task is frequently used to describe one portion or element in a job”* (Tugas digunakan untuk mengembangkan satu bagian atau satu unsur dalam suatu jabatan).
- b. Sementara Stone (dalam Moekijat, 2008), mengemukakan bahwa *“A task is a specific work activity carried out to achieve a specific purpose”* (Suatu tugas merupakan suatu kegiatan pekerjaan khusus yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu).
- c. Definisi lainnya yang menilai bahwa tugas merupakan suatu kegiatan spesifik yang dijalankan dalam organisasi yaitu menurut John & Mary Miner (dalam Moekijat, 2008), menyatakan bahwa tugas adalah kegiatan pekerjaan tertentu yang dilakukan untuk suatu tujuan khusus.

d. Sedangkan menurut (Moekijat, 2008), tugas adalah suatu bagian atau satu unsur atau satu komponen dari suatu jabatan. Tugas adalah gabungan dari dua unsur (elemen) atau lebih sehingga menjadi suatu kegiatan yang lengkap.

Berdasarkan definisi tugas diatas, dapat disimpulkan bahwa tugas adalah kesatuan pekerjaan atau kegiatan dalam sebuah organisasi yang memberikan gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu.

Dari beberapa pengertian pelaksanaan dan tugas di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas adalah kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu badan atau wadah secara berencana, teratur dan terarah guna mencapai tujuan yang diharapkan. maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan sebelumnya.

6. Konsep Pencegahan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007), pencegahan adalah proses, cara, tindakan mencegah atau tindakan menahan agar sesuatu tidak terjadi. Dengan demikian, pencegahan merupakan tindakan. Pencegahan identik dengan perilaku.

Menurut Yunita (dalam L.Abate, 1990:10) definisi dari pencegahan adalah Prevention atau pencegahan terdiri dari berbagai pendekatan, prosedur

dan metode yang dibuat untuk meningkatkan kompetensi interpersonal seseorang dan fungsinya sebagai individu, pasangan, dan sebagai orang tua.

Menurut Yunita dalam (L'Abate, 1990:11), sebagian besar program preventif yang efektif memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Fokus terhadap pemahaman mengenai resiko dan masalah dari perilaku yang ingin dicegah dalam kelompok sasaran.
- b. Desain untuk merubah "life trajectory" dari kelompok sasaran, dengan menyediakan pilihan dan kesempatan dalam jangka panjang yang sebelumnya tidak tersedia.
- c. Kesempatan untuk mempelajari keterampilan hidup baru yang dapat membantu partisipan untuk menghadapi stress dengan lebih efektif dengan dukungan sosial yang ada.
- d. Fokus dalam menguatkan dukungan dasar dari keluarga, komunitas atau lingkungan sekolah.
- e. Koleksi dari penelitian yang memiliki kualitas yang baik menjadi bukti dalam keefektivitasan dokumen.

Sedangkan menurut (Oktavia, 2013), upaya preventif adalah sebuah usaha yang dilakukan individu dalam mencegah terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan. Preventif secara etimologi berasal dari bahasa latin pravenire yang artinya datang sebelum/antisipasi/mencegah untuk tidak terjadi sesuatu. Dalam pengertian yang luas preventif diartikan sebagai upaya secara sengaja dilakukan

untuk mencegah terjadinya gangguan, kerusakan, atau kerugian bagi seseorang.

Dengan demikian upaya preventif adalah tindakan yang dilakukan sebelum sesuatu terjadi. Hal tersebut dilakukan karena sesuatu tersebut merupakan hal yang dapat merusak ataupun merugikan.

Melalui Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia, pada Pasal 21 telah dijelaskan bahwa: Keasistenan pencegahan mempunyai fungsi yaitu pencegahan maladministrasi pelayanan publik di wilayah kerjanya.

Selanjutnya pada Pasal 22 dijelaskan keasistenan pencegahan mempunyai tugas, antara lain:

- a. Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;
- b. Membangun jaringan kerja dengan penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;
- c. Melakukan program pencegahan maladministrasi;
- d. Melakukan sosialisasi;
- e. Melakukan investigasi sistemik;
- f. Menyampaikan saran perbaikan kebijakan, penyempurnaan organisasi, dan/atau prosedur pelayanan publik;
- g. Melakukan evaluasi pelaporan kegiatan; dan

- h. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau kepala perwakilan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapaun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan dengan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu Tentang Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Widodo Pramono (2018)	Pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Riau.	Lokasi penelitian, Metode penelitian kualitatif.	Indikator penelitian, Tujuan Penelitian, Variabel lain yang berbeda.
2	Warokka Mikhael (2017)	Peran Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.	Ombudsman, Pelayanan publik, Metode penelitian kualitatif.	Peran, Lokasi Penelitian, Variabel lain yang berbeda, Indikator penelitian.
3	Taufiq (2014)	Pelaksanaan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam pengawasan pelayanan publik.	Pelaksanaan fungsi/tugas, Lokasi penelitian, Metode penelitian kualitatif.	Pengawasan pelayanan publik, Indikator penelitian, Tujuan penelitian.

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020.

Adapun penjelasan terkait dengan penelitian terdahulu diatas akan dipaparkan dibawah ini:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Widodo Pramono (2018), dengan judul: “Pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Riau”. Penelitiannya bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa: (1) Pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau masih kurang efektif. Hal ini ditandai tidak adanya target yang ditetapkan oleh ombudsman dalam menyelesaikan sebuah laporan/kasus dan bergantung kepada respon pihak Terlapor. Penyelesaian beberapa kasus berjalan alot/lambat hingga berdampak kepada munumpuknya laporan dari masyarakat pada tiap tahunnya yang belum terselesaikan dan menjadi pekerjaan rumah bagi ombudsman pada tahun berikutnya. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam melaksanakan tugasnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik di Provinsi Riau yaitu kurangnya jumlah sumber daya manusia yang ada sehingga proses penyelesaian laporan masyarakat oleh ombudsman tidak bisa di selesaikan dengan cepat dan kendala lainnya berupa keterbatasan anggaran yang

dimiliki ombudsman, hal ini berdampak terhadap proses investigasi langsung ke lapangan yang tidak dapat sering dilakukan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Warokka Mikhael (2017), dengan judul: “Peran Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme”. Penelitiannya bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik agar bebas dari KKN. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa: (1) Keberadaan Ombudsman di Indonesia telah diatur melalui ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang sebelumnya keberadaan lembaga Ombudsman telah dalam Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 namun nampak masih sangat sumir. Banyak hal yang tidak diatur secara terperinci dan tegas, hal tersebut berbeda dengan UU Nomor 37 Tahun 2008, di dalam UU No 37 Tahun 2008 apa yang menjadi objek pengawasan Lembaga Ombudsman sangat dipertegas dan secara terperinci disebutkan. Sedangkan Peraturan-peraturan yang mengatur tentang lembaga-lembaga pengawasan yang ada, nampaknya kedudukan dan fungsi lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawasan tidaklah sama dengan lembaga-lembaga pengawasan yang lain, baik yang bersifat eksternal maupun bersifat internal. (2) Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang

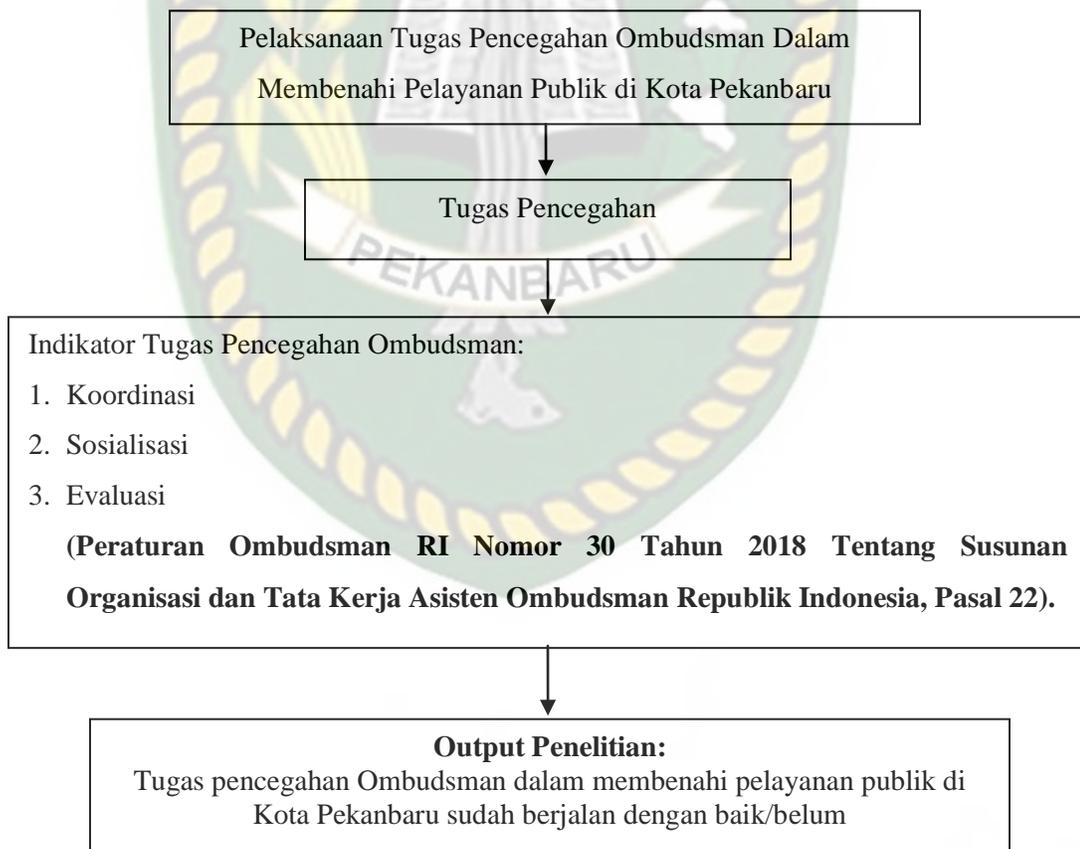
diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Taufiq (2014), dengan judul: “Pelaksanaan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam pengawasan pelayanan publik”. Penelitiannya bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelaksanaan fungsi dari Ombudsman Provinsi Riau dalam pengawasan pelayanan publik. Penelitian ini juga menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa: (1) Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam Pengawasan Pelayanan Publik, berkaitan dengan fungsi yang dimiliki oleh ombudsman daerah adalah sama dengan fungsi ombudsman nasional, yaitu sama-sama merupakan lembaga atau institusi pengaduan masyarakat terhadap tindakan aparatur pemerintahan atau pejabat pelayanan publik yang diindikasikan melanggar hak-hak masyarakat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. (2) Kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Dalam Pelaksanaan pengawasan Pelayanan Publik, pelayanan publik di provinsi riau masih variatif, dalam arti ada sebagian pelayanan yang sudah baik tapi

ada juga sebagian yang masih belum baik, dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan tertentu, senantiasa dihadapkan dengan berbagai macam kendala dan hambatan, yaitu faktor Peraturan Perundang-undangan yang kurang tegas, faktor kurangnya pengetahuan Masyarakat serta faktor anggaran dan kurangnya Personil di Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

C. Kerangka Pikir

Gambar II.1 : Kerangka Pikir Tentang Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020.

D. Konsep Operasional

1. Pelaksanaan Tugas adalah kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu badan atau wadah secara berencana, teratur dan terarah guna mencapai tujuan yang diharapkan, maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan sebelumnya.
2. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perserorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
3. Pelayanan Publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.
4. Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di Provinsi Riau, merupakan salah satu sentra ekonomi di Pulau Sumatera, dan termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan migrasi dan urbanisasi yang tinggi.

5. Tugas Pencegahan adalah tindakan yang dilakukan sebelum sesuatu maladministrasi terjadi, hal tersebut dilakukan karena sesuatu tersebut merupakan hal yang dapat merusak ataupun merugikan.
6. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan.
7. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi.
8. Penerimaan Laporan adalah laporan yang disampaikan langsung kepada Ombudsman dengan menyertakan bukti-bukti.
9. Pemeriksaan laporan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman dalam rangka memperoleh data, keterangan dan dokumen yang berguna untuk pembuktian dugaan maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman.
10. Penyelesaian laporan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman dalam penyelesaian dan penutupan laporan dari pelapor.

E. Operasional Variabel

Operasional variabel dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel, uraian konsep, variabel, indikator/ukuran dan skala dirancang untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat, seperti dapat dilihat pada tabel operasional variabel dibawah ini :

Tabel II.2 :Operasional Variabel Tentang Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
(1)	(2)	(3)	(4)
Pencegahan adalah sebuah usaha yang dilakukan individu dalam mencegah terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan (Oktavia, 2013).	Pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman dalam membenahi pelayanan publik.	1. Koordinasi	a. Koordinasi dengan pengawas internal. b. Membangun jaringan kerja. c. Melakukan program pencegahan.
		2. Sosialisasi	a. Melakukan sosialisasi. b. Melakukan investigasi sistemik. c. Menyampaikan saran perbaikan kebijakan.
		3. Evaluasi	a. Melakukan evaluasi pelaporan kegiatan. b. Melakukan evaluasi tugas lain.

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2020.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian menggunakan penelitian deskriptif yang dilaksanakan dengan cara survei serta menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Nawawi (2012: 63), deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Selanjutnya survey merupakan cara yang dilakukan dalam penelitian untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual, baik tentang situasi sosial, ekonomi, politik dari suatu kelompok atau daerah.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Pekanbaru. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan atas pertimbangan bahwa pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman itu penting demi membenahi pelayanan publik yang ada di Riau.

C. Key Informan dan Informan

1. Key Informan

Menurut Daymon dan Holloway (2008), menyatakan bahwa key informan adalah wakil kelompok yang diteliti, yang telah berada cukup lama dalam

kebudayaan, hingga memiliki pengetahuan setingkat pakar meyangkut aturan-aturan, dan bahasa kebudayaan tersebut. Dengan demikian key informan adalah orang yang dianggap mampu dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Yang menjadi Key Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau. Alasannya dikarenakan ia merupakan penanggung jawab dalam pelaksanaan tugas ombudsman, sehingga memang memiliki pengetahuan sepenuhnya mengenai permasalahan penelitian.

2. Informan

Menurut Moleong (2006: 132), Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Selain itu menurut Andi (2010:147), Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Yang menjadi Informan dalam penelitian ini adalah Asisten PVL, Asisten Pemeriksaan Laporan, Asisten Pencegahan, Sekretariat pada Ombudsman, dan Kepala Instansi terkait yaitu Disdukcapil Pekanbaru serta 2 orang Masyarakat yang mengurus administrasi pada instansi tersebut. Karena penulis menilai orang tersebut mampu memberikan informasi yang penulis butuhkan di lapangan terkait dengan permasalahan yang diteliti.

Untuk lebih jelasnya mengenai Key Informan dan Informan dalam penelitian ini akan uraikan pada tabel berikut:

Tabel III.I :Daftar Key Informan dan Informan Penelitian Tentang Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru

No	Nama Responden	Jabatan	Keterangan
1	H. Ahmad Fitri, SE	Kepala Perwakilan	Key Informan
2	M. Chairul Umam, S.IP., M.Si	Asisten PVL	Informan
3	Bambang Pratama, SH	Asisten Pemeriksaan Laporan	Informan
4	Dasuki, S.Sos	Asisten Pencegahan	Informan
5	Silvia Ningrum, SE	Sekretariat	Informan
6	Kepala Disdukcapil	Instansi Pemerintahan	Informan
7	–	Masyarakat	Informan
8	–	Masyarakat	Informan
Jumlah			8 Orang

Sumber: Ombudsman Pekanbaru, 2020.

D. Teknik Penarikan Key Informan dan Informan

Untuk penarikan sampel Informan dan Key Informan pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik penarikan sampel yaitu *purposive sampling*.

Menurut Sugiyono (2012: 56), *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan berdasarkan pertimbangan tertentu. Pemilihannya didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Maka dengan kata lain, unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian atau permasalahan penelitian.

E. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- a. Data Primer yaitu data yang didapat di lokasi penelitian berupa hasil wawancara tanggapan dari para responden tentang pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari objek/lokasi penelitian, yaitu dalam bentuk data yang sudah tersedia dan ada kaitannya dengan permasalahan yang akan diteliti seperti dokumen-dokumen, struktur organisasi, dan lain sebagainya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Interview (Wawancara), yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mewawancarai responden sehubungan dengan permasalahan yang diteliti. Penulis memanfaatkan waktu yang tidak formal untuk melakukan wawancara terstruktur dengan key informan dan informan pada penelitian ini.
2. Observasi (Pengamatan Langsung), yaitu mengamati secara langsung objek yang diteliti dengan alasan untuk lebih mengetahui sejauh mana

pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru.

3. Dokumentasi, yaitu cara mengumpulkan data-data seperti struktur organisasi, sejarah singkat organisasi dan dokumen-dokumen lainnya sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu merupakan salah satu dari jenis penelitian kualitatif. Tujuannya adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi.

Menurut Miles & Huberman (2007: 139-140), analisis data ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lengkapnya yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis dan merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

2. Penyajian Data

Miles & Huberman (2007), membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar atautkah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman (2007), hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggung jawabkan.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2019-2020																				
		September				Oktober				Januari				Februari				Maret				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan Penyusunan UP	x	x	x	x	x	x															
2	Seminar UP							x	x	x												
3	Perbaikan UP											x	x									
4	Pembuatan Daftar Kuesioner												x									
5	Pengurusan Rekomendasi Penelitian													x								
6	Penelitian Lapangan													x	x							
7	Penelitian dan Analisis Data													x	x	x						
8	Penyusunan Laporan Penelitian (Skripsi)															x	x					
9	Konsultasi Perbaikan Skripsi																x	x				
10	Ujian Skripsi																		x	x		
11	Revisi dan perbaikan Skripsi																			x	x	
12	Penggandaan dan Penyerahan Skripsi																				x	x

Sumber Data : Modifikasi Penulis, 2020.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Tempat dimana penulis melakukan penelitian, yang akan penulis kemukakan berikut ini adalah tempat yang bermula dari sebuah kampung kecil bernama “payung sekaki “ di tepian Sungai Siak. Kampung payung sekaki didirikan oleh suku senapelan dan pada akhirnya kampung tersebut dikenal sebagai senapelan. Akan tetapi nama payung sekaki lebih populer dari pada nama senapelan itu sendiri. Pada waktu itu sistem pemerintahan senapelan dikenal dengan sebutan “ kebathinan” dan nama pemimpinnya dinamai bathin. Dibawah pemerintahan Sultan Siak yaitu Sultan Abdul Jalil Ala Muddin Syah, senapelan menjadi pusat kerajaan siak. Beliau juga mengembangkan jalur perdagangan dengan menciptakan gagasan untuk membuat pesan yang mana aktivitasnya hanya pada hari tertentu dalam satu minggu. Setelah wafat, gagasan pembuatan “pekan” dilanjutkan oleh anak laki-laki Sultan Muhamad Ali Abdul Jalil Muaam Syah. Kemudian pada tanggal 23 juni 1784, nama senapelan secara resmi berganti nama menjadi Pacuan Baharu/Pekanbaru.

B. Letak Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak antara: 101-181-101-36 “bujur timur dan 0-25-0-45 lintang utara dengan ketinggian 5-50 M diatas permukaan laut dengan luas kota pekanbaru 632,26 km². Secara administratif Kota Pekanbaru berbatasan dengan:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Siak.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kampar.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar.
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Siak.

Suhu di wilayah Kota Pekanbaru sebagian besar dalam keadaan relatif baik, yang mempunyai ketinggian 5-50 M diatas permukaan laut. Secara geologi jenis tanah yang dominan adalah: podolik merah kuning (pmk) dan berada di daerah yang tinggi, sedangkan di daerah yang rendah jenis tanahnya adalah organosol.

Secara hidrologi wilayah kota pekanbaru dialiri oleh sungai siak yang membelah kota menjadi dua wilayah yaitu wilayah utara sungai siak dan wilayah sebelah selatan sungai siak. Selanjutnya sungai siak ini merupakan atau mempunyai beberapa anak sungai diantaranya sungai umban sari, sungai sibin, sungai air sibin, sungai air hitam, sungai sail, sungai senapelan, sungai sago, sungai limau, sungai tanjung datuk, sungai tenayan, dan sungai pengembang.

C. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru

Penduduk asli kota pekanbaru adalah suku melayu dan sering disebut dengan istilah melayu riau. Tetapi di kota pekanbaru banyak juga pendatang atau perantau di antaranya suku jawa, suku minang, suku sunda, orang medan dan lainnya.

Jumlah penduduk di kota pekanbaru berdasarkan laporan badan pusat statistik kota pekanbaru pada tahun 2014 adalah kurang lebih 1,5 juta jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki 519.515 dan perempuan 478.965 jiwa. Masalah penduduk di kota

pekanbaru sama halnya seperti daerah lain di Indonesia untuk mencapai manusia yang berkualitas dengan jumlah penduduk yang tidak terkendali akan sulit tercapai.

Program kependudukan yang meliputi pengendalian kelahiran, menurunkan tingkat kematian bagi bayi dan anak, perpanjangan usia dan harapan hidup, penyebaran penduduk yang seimbang serta pengembangan potensi penduduk sebagai modal pembangunan yang harus ditingkatkan.

D. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

1. Sejarah Singkat Ombudsman 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 belum lama dibuka ombudsman republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau ini. Adapun alamat ombudsman republik Indonesia perwakilan provinsi riau adalah berada di Jalan Diponegoro Nomor 44 , Suka Mulia - Kecamatan Sail, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau – 28116.

Sejak dilantik pertama kali pada 30 Oktober 2012, ombudsman republik Indonesia perwakilan provinsi riau telah banyak menyelesaikan laporan pengaduan tentang pelayanan publik.

2. Visi dan Misi Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau

Dalam melaksanakan kegiatannya ombudsman perwakilan provinsi riau mempunyai visi dan misi yaitu sebagai berikut:

a. Visi

Mewujudkan pelayanan publik prima yang menyejahterahkan dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.

b. Misi

Sedangkan misinya melakukan sistem pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, mendorong penyelenggara negara dan pemerintah agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan

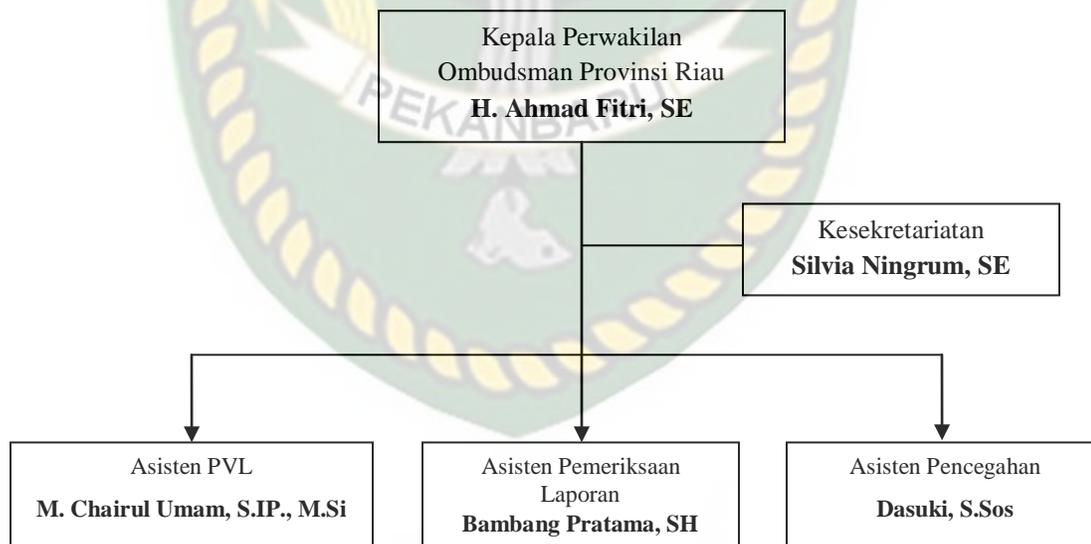
supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan, dan mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi.

Dalam visi dan misi tersebut tertera jelas bahwa memang yang menjadi fokus utama kerja dari ombudsman republik Indonesia adalah untuk pelayanan publik yang lebih baik.

3. Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau

Adapun untuk lebih jelasnya terkait dengan bagan struktur organisasi yang ada pada Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Riau dapat dilihat lewat gambar yang disajikan dibawah ini:

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2020



Sumber: Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, 2020.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan Penelitian

Pertama sekali yang akan dibahas dalam penelitian ini ialah mengenai identitas dari responden atau informan penelitian, dikarenakan dengan identitas responden yang jelas maka data yang diperoleh diketahui kevalidannya dan dapat dipertanggung jawabkan. Identitas dari responden penelitian begitu penting dalam memberikan deskripsi atau gambaran tentang kebenaran responden dengan analisis yang dilakukan peneliti supaya tujuan dari penelitian ini dapat tercapai dengan baik.

Terkait dengan identitas responden atau informan yang akan dibahas dalam penelitian ini yakni mencakup antara lain: jenis kelamin informan, tingkat usia informan, tingkat pendidikan informan, dan jabatan dari masing-masing informan penelitian. Untuk lebih jelasnya akan dideskripsikan lewat sub bahasan dibawah ini:

1. Jenis Kelamin Informan

Jenis kelamin tentunya perlu dinilai dan dijadikan sebagai bahan penelitian sehubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan atau suatu organisasi. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin yang menjadi informan pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.1 : Identitas Informan Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	5	62.50
2	Perempuan	3	37.50
Jumlah		8	100.00

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020.

Berdasarkan tabel V.1 diatas, terlihat bahwa yang menjadi informan dalam penelitian ini mayoritasnya adalah dengan jenis kelamin Laki-Laki yaitu sebanyak 5 orang atau dengan persentase 62,50%, sedangkan yang berjenis kelamin Perempuan yaitu terdapat 3 orang atau dengan persentase 37,50%.

2. Tingkat Usia Informan

Usia merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kematangan seseorang dalam melakukan tugas atau pekerjaannya. Semakin tinggi tingkat usia seseorang tersebut maka akan semakin dewasa dalam menyikapi setiap fenomena yang terjadi, karena telah banyak pengalaman yang dimilikinya. Untuk lebih jelasnya mengenai identitas informan penelitian berdasarkan tingkat usianya, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.2 : Identitas Informan Penelitian Berdasarkan Tingkat Usia

No	Kategori Usia (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	20 sampai 29	2	25.00
2	30 sampai 39	3	37.50
3	40 sampai 49	3	37.50
4	Diatas 50	-	-
Jumlah		8	100.00

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020.

Berdasarkan tabel V.2 diatas, dapat dijelaskan bahwa informan tertinggi ialah dengan kategori usia antara 30 sampai dengan 39 tahun dan 40 sampai dengan 49 tahun yaitu masing-masing terdapat 3 orang atau dengan persentase 37,50%, selanjutnya diikuti oleh responden dengan usia antara 20 sampai dengan 29 tahun yaitu sebanyak 2 orang atau dengan persentase 25,00%, sedangkan responden dengan

kategori usia diatas 50 tahun tidak ada. Maka dapat disimpulkan bahwa informan penelitian mayoritasnya ialah dengan kategori usia antara 30 sampai 49 tahun.

3. Tingkat Pendidikan Informan

Pendidikan merupakan suatu proses dimana seseorang mengembangkan kemampuan, sikap dan perilaku lainnya didalam lingkungan masyarakat dimana ia tinggal, proses sosial dimana seseorang dihadapkan pada pengaruh lingkungan yang terpilih dan terkontrol (khususnya dari sekolah), sehingga ia mendapatkan perkembangan kemampuan sosial dan kemampuan individual yang optimum. Tingkat pendidikan juga akan mempengaruhi cara berpikir seseorang, semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan semakin meningkat pula keahlian, pola pikir serta wawasan yang dimiliki. Untuk lebih jelasnya mengenai identitas informan penelitian berdasarkan tingkat pendidikannya, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.3 : Identitas Informan Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	SMA/Sederajat	1	12.50
2	Diploma (D3)	-	-
3	Sarjana (S1)	6	75.00
4	Magister/Doktor (S2/S3)	1	12.50
Jumlah		8	100.00

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2019.

Berdasarkan tabel V.3 diatas, terlihat bahwa informan tertinggi ialah dengan jenjang pendidikan Sarjana (S1) yaitu sebanyak 6 orang atau dengan persentase 75,00%, kemudian diikuti oleh informan penelitian dengan jenjang pendidikan SMA/Sederajat dan Magister/Doktor (S2/S3) yaitu masing-masing 1 orang atau

dengan persentase 12,50%, sedangkan informan dengan jenjang pendidikan Diploma (D3) tidak ada. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang dijadikan informan dalam penelitian ini mayoritasnya adalah dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1).

4. Jabatan Informan

Jabatan merupakan salah satu faktor yang begitu penting dalam menyesuaikan antara kemampuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang. Penyelenggara pemerintahan atau pegawai pada suatu organisasi harus diberikan suatu posisi/jabatan yang sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang ia miliki agar dapat menghasilkan kinerja yang baik dan bekerja dengan lancar. Untuk lebih jelasnya mengenai jabatan informan dalam penelitian ini, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.4 : Identitas Informan Penelitian Berdasarkan Posisi/Jabatan

No	Kategori Jabatan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Kepala Perwakilan	1	12.50
2	Asisten	3	37.50
3	Sekretariat	1	12.50
4	Disdukcapil	1	12.50
5	Masyarakat	2	25.00
Jumlah		8	100.00

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2019.

Berdasarkan tabel V.4 diatas, dapat dijelaskan bahwa informan pada penelitian ini berasal dari Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, salah satu instansi pemerintahan yaitu dimana disini Disdukcapil Kota Pekanbaru. dan Masyarakat di Kota Pekanbaru. Yang terdiri dari 1 orang kepala perwakilan ombudsman Provinsi

Riau yang dijadikan sebagai key informan, Asisten PVL, Asisten Pemeriksaan Laporan, Asisten Pencegahan, dan Sekretariat yaitu masing-masing 1 orang yang dijadikan sebagai informan, kemudian 1 orang Sekretaris Disdukcapil Kota Pekanbaru yang juga dijadikan sebagai informan, serta 2 orang Masyarakat di Kota Pekanbaru yang mengurus urusan administratif pada Disdukcapil yang juga dijadikan sebagai informan penelitian.

B. Analisis Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru

Pelaksanaan tugas pencegahan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh ombudsman sebelum sesuatu maladministrasi terjadi pada penyelenggaraan pelayanan publik baik itu pada instansi pemerintahan maupun swasta, hal ini dilakukan karena sesuatu tersebut merupakan hal yang dapat merusak dan merugikan masyarakat. Sedangkan maladministrasi merupakan suatu perilaku atau perbuatan yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang dapat menimbulkan kerugian materil atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Dalam sub bahasan ini akan dianalisis terkait tanggapan dari informan penelitian tentang pelaksanaan tugas ombudsman perwakilan Provinsi Riau dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru. Adapun tanggapan dari masing-

masing informan penelitian ini bersumber dari hasil wawancara lapangan yang item pertanyaannya berdasarkan operasional variabel yang terdapat pada bab II sebelumnya. Kategori penilaian pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman dalam membenahi pelayanan publik pada penelitian ini menggunakan 3 indikator yakni antara lain: indikator koordinasi, sosialisasi, dan evaluasi. Untuk lebih jelasnya mengenai analisis tersebut maka akan dijabarkan secara rinci lewat sub bahasan dibawah yaitu sebagai berikut:

1. Koordinasi

Koordinasi merupakan suatu proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut secara efisien. Kebutuhan akan koordinasi sangat bergantung pada sifat dan kebutuhan komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan derajat saling ketergantungan bermacam-macam satuan pelaksanaanya.

Koordinasi yang dilakukan ombudsman perwakilan Provinsi Riau yang dinilai dalam penelitian ini yaitu koordinasi dengan pengawas internal, membangun jaringan kerja dan melakukan program pencegahan. Melalui hasil wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan mengenai indikator koordinasi dengan 5 orang informan penelitian, maka hasil keterangannya dapat dipaparkan sebagai berikut:

a. Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau

Berdasarkan wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau yaitu Bapak Ahmad Fitri, SE (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020), beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Menurut saya kalau koordinasi yang dilakukan dengan pengawas internal dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru ini sebenarnya kami lakukan melalui OPD masing-masing atau dinas masing-masing misalnya dinas capil dan dinas pendidikan, itu yang biasa kami lakukan koordinasinya dan kenapa ini lebih banyak karena pelayanan pada dinas ini yang terdapat banyak pengaduan atau laporannya kepada ombudsman. Kemudian pengawas internal ini kalau secara struktur hanya dilakukan oleh inspektorat, tapi walaupun begitu ya setiap pimpinan yaitu setiap kepala dinas juga tentu menjadi bagian pengawas internal.

Untuk jaringan kerja dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru bisa dibangun dengan penyelenggara pelayan publik sendiri maupun dengan kalangan masyarakat yang menjadi pengguna layanan publik. Masyarakat disini tentu banyak komponen ya dimulai misalnya dari perguruan tinggi seperti mahasiswa, LSM, ormas, juga dengan komunitas-komunitas, jadi jaringan kerja ini kita bangun dengan banyak pihak.

Kemudian untuk program pencegahan dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru yang kami lakukan mungkin seperti data yang sudah didapatkan ya, kegiatan yang kita lakukan ada namanya survey kepatuhan, kemudian juga ada kegiatan kajian kebijakan publik dan itu setiap tahun yang kami lakukan”.

b. Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Berdasarkan wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Asisten PVL pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yaitu Bapak Chairul Umam, S.IP., M.Si (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020), beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Biasanya koordinasi yang dilakukan yaitu dengan inspektorat/wasda (pengawas daerah) dan itu selalu kami komunikasikan terlebih dahulu dengan wasda, kemudian akan ada salah seorang dari pihak wasda yang akan mendampingi kami di lapangan. Kalau di OPD tentu kita tebuskan ke inspektorat juga atau walikota. Koordinasi yang kami lakukan ini bisa melalui surat dan bisa juga melalui koordinasi informal.

Untuk jaringan kerja dalam beberapa tahun belakangan ini kita ada istilahnya seperti sahabat ombudsman dan itu saling berkoordinasi, sudah ada grup WA nya juga. Jadi kami saling berkoordinasi dengan sahabat itu, karena keterbatasan sumber daya manusia yang ada di ombudsman ini setiap masing-masing daerah kita bentuk yang namanya sahabat ombudsman tersebut yang menjadi relawan kami didalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Program pencegahan yang dilakukan yaitu melalui kajian dan kepatuhan. Untuk fungsi kajian ini lebih kepada menyelesaikan persoalan yakni fenomena yang saat ini terjadi di masyarakat dan akan dilakukan pemeriksaan yang lebih mendalam di lapangan. Kemudian fungsi program kepatuhan yaitu menilai kesiapan pemberi layanan publik dalam melayani pengguna layanan itu sendiri”.

c. Asisten Pemeriksaan Laporan

Berdasarkan wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Asisten Pemeriksaan Laporan pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yaitu Bapak Bambang Pratama, SH (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020), beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Koordinasi dengan pengawas internal yaitu ke Pemda, Kumham, Kepolisian melalui wasda (pengawas internal mereka), dan lainnya karena kita ombudsman sudah ada MoU dengan pihak kepolisian, sekarang kita sudah ada korelasi. Kalau untuk pemerintahan daerah biasanya tidak langsung ke inspektorat, tetapi ke OPD nya langsung.

Jaringan kerja yang ombudsman bangun yaitu kita punya yang namanya sahabat ombudsman yang 3 tahun ini sudah berjalan yaitu ada LSM, Mahasiswa, aktivis, organisasi-organisasi profesi, disitu jaringan yang kita buat. Kemudian juga melakukan rapat koordinasi kepada instansi-instansi yang kemungkinan yang banyak di laporkan oleh masyarakat. Intinya koordinasinya kita punya sahabat ombudsman dan koordinasi dengan DPRD Provinsi dan Kota.

Untuk program pencegahan ada namanya program kepatuhan pelayanan publik yang tiap tahun diumumkan, dan kemudian program kajian (contohnya: pelayanan air bersih di daerah pesisir, kemudian kajian damkar atau kesiapan pemadam kebakaran dalam pelayanan pemadam kebakaran) dan banyak lagi contoh lainnya yang bisa kita lihat di lapangan”.

d. Asisten Pencegahan

Berdasarkan wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Asisten Pencegahan pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yaitu Bapak Dasuki, S.Sos (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020), beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Kalau dengan pengawas internal kami di ombudsman sekarang ini memang belum melakukan koordinasi secara khusus. Akan tetapi dalam konteks pelayanan publik bisa lewat pengaduan masyarakat, bisa juga lewat survey kepatuhan, dan bisa juga dengan kajian pelayanan publik. Koordinasinya tidak hanya dengan inspektorat saja, bisa koordinasi dengan dinas-dinas, bisa dengan walikota, dan lain-lain seperti itu.

Dalam membangun jaringan kerja kita punya jejaring yaitu maksudnya masyarakat yang kita sebut dengan sahabat ombudsman. Sahabat ombudsman ini yaitu dari elemen lapisan masyarakat bisa dari mahasiswa, perguruan tinggi, NGO (organisasi non pemerintahan), dan lain-lain, ini sudah ada se-Riau. Untuk mengawasi pelayanan publik ini kan tidak bisa hanya dilakukan sendirian oleh ombudsman saja maka dari itulah kami butuh jejaring, mohon kerjasama juga dengan instansi pelayanan publik. Memang belum ada MOU, tetapi secara koordinatif kita selalu tanggap apalagi terhadap laporan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk program pencegahan kita itu misalnya melalui survey kepatuhan. Maksudnya apakah instansi-instansi pelayanan publik itu sudah punya standar atau belum, kalau sudah artinya ada satu aspek yang sudah mereka penuhi kepatuhannya terhadap pemenuhan standar gitu ya kalau sudah, dan kalau belum berarti kita berikan masukan agar membuat standar pelayanan publik. Kemudian sosialisasi, sosialisasi juga dilakukan pada seluruh kabupaten/kota dan ini kita berikan pemahaman tentang keombudsmanan dan juga tentang pelayanan publik kepada penyelenggaranya bahwa pentingnya melayani publik, kewajiban pelayan publik itu apa, hak-hak masyarakat itu apa terhadap pelayanan publik. Itu semua kita jelaskan, nah itu kan bagian dari pencegahan untuk meminimalisir terjadinya maladministrasi, contohnya meminta uang, atau menerima pemberian dari pengguna layanan itu juga bagian dari maladministrasi. Jadi secara etika pelayanan publik itu tak betul”.

e. Sekretariat

Berdasarkan wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Sekretariat pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yaitu Ibu Silvia Ningrum, SE (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020), beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Koordinasi sudah dilaksanakan, antara lain kegiatannya yaitu ombudsman melakukan kunjungan kelambagaan dan silaturahmi ke dinas-dinas atau instansi-instansi terkait yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Untuk membangun jaringan kerja, itu kita ada membentuk kegiatan yang namanya sahabat ombudsman, biasanya dari kalangan masyarakat, pihak terkait yang melaksanakan bisa mahasiswa dan lain-lain.

Dalam melakukan program pencegahan yaitu melalui survey kepatuhan pelayanan publik yang dilaksanakan setiap 1 tahun sekali di 12 kabupaten/kota yang ada di Provinsi Riau. Hasilnya ini akan disampaikan pada akhir tahun, jadi masing-masing kabupaten/kota itu nanti ada penilaiannya atau raport nya yaitu dengan nilai hijau, kuning, merah itu untuk penilaiannya ya”.

Dari hasil penelitian di lapangan terkait indikator koordinasi maka dapat disimpulkan bahwa:

Pertama, mengenai koordinasi yang dilakukan dengan pengawas internal. Ombudsman belum melakukan koordinasi secara khusus, tetapi dalam konteks pelayanan publik bisa lewat pengaduan masyarakat, lewat survey kepatuhan, dan juga dengan kajian pelayanan publik. Koordinasinya tidak hanya dengan inspektorat saja, bisa koordinasi dengan dinas-dinas terkait dengan penyelenggara pelayanan publik, dengan walikota, dan lain-lain.

Kedua, mengenai jaringan kerja yang dibangun. Jaringan kerja dibangun dengan penyelenggara pelayan publik dan dengan kalangan masyarakat yang menjadi pengguna layanan publik. Saat ini juga telah ada namanya sahabat ombudsman, yaitu dari elemen lapisan masyarakat dari mahasiswa, perguruan tinggi, NGO (organisasi non pemerintahan), dan lain-lain, dan ini sudah ada di seluruh Provinsi Riau.

Ketiga, mengenai program pencegahan. Untuk program pencegahan dilakukan melalui survey kepatuhan, maksudnya apakah instansi-instansi pelayanan publik itu sudah punya standar atau belum. Kemudian sosialisasi, dilakukan pada seluruh

kabupaten/kota dengan memberikan pemahaman tentang keombudsmanan dan juga tentang pelayanan publik kepada penyelenggaranya dan kepada masyarakat.

2. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan suatu proses sosial dimana keuntungan membentuk sikap individu untuk berperilaku sesuai dengan perilaku orang-orang di sekelilingnya.

Sosialisasi yang dilakukan ombudsman perwakilan Provinsi Riau yang dinilai dalam penelitian ini yaitu pelaksanaan atau melakukan sosialisasi, melakukan investigasi sistemik, dan menyampaikan saran perbaikan kebijakan kepada instansi pelayanan publik terkait. Melalui hasil wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan mengenai indikator sosialisasi dengan 5 orang informan penelitian, maka hasil keterangannya dapat dipaparkan sebagai berikut:

a. Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau

Berdasarkan wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau yaitu Bapak Ahmad Fitri, SE (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020), beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Sosialisasi dalam membenahi pelayanan publik ini bisa kami lakukan baik itu kepada penyelenggara pelayanan publik maupun kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Memang sosialisasi yang dilakukan kepada penyelenggara pelayanan publik tujuannya adalah supaya penyelenggara ini bisa mematuhi undang-undang yang berlaku dan kemudian sosialisasi yang kami lakukan kepada masyarakat supaya masyarakat juga bisa mengetahui apa saja yang menjadi hak-hak mereka dalam penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya hak untuk melaporkan atau mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai aturan, jadi kedua pihak ini yang kita lakukan sosialisasi.

Untuk investigasi sistemik itu yang tadi kami sampaikan melalui kegiatan kajian-kajian. Kajian kebijakan publik itu setiap tahun kami lakukan ya melalui investigasi sistemik tadi (*sistemic review*) dengan tema yang berbeda-beda. Misalnya tahun lalu 2019 kami mengambil tema pelayanan air bersih (PDAM), tahun 2018

kami mengambil tema pelayanan KTP elektronik, sebelumnya juga mengambil tema pelayanan kesehatan, pelayanan terkait dengan kesiapan faskes tingkat pertama dalam melayani pasien BPJS misalnya itu yang sudah kami lakukan.

Didalam menyampaikan saran perbaikan kebijakan dalam membenahi pelayanan publik ini, setelah kajian selesai kami lakukan maka kami akan melakukan kegiatan *doksut time gimin* yang tujuannya sebelum final maka hasil yang sudah kami himpun akan disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan mulai dari penyelenggara pelayanan publik terkait, maupun masyarakat melalui perwakilan NGO (organisasi non pemerintah) untuk saling mendiskusikan persoalan yang terjadi. Ketika hal itu sudah selesai kami akan menyampaikan kepada publik khususnya melalui media massa, kemudian hasil itu juga disampaikan kepada penyelenggara pelayanan publik yang terkait dengan persoalan yang kami kaji tadi”.

b. Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Berdasarkan wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Asisten PVL pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yaitu Bapak Chairul Umam, S.IP., M.Si (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020), beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Sosialisasi yang dilakukan ombudsman lebih kepada lingkungan kampus, karena mahasiswa kan lebih cepat paham mengenai persoalan pelayanan publik ini. Jadi inilah salah satu yang dapat membentuk sahabat ombudsman seperti yang telah saya sebutkan tadi.

Untuk investigasi sistemik yang dilakukan seperti kajian pelayanan publik tadi, yaitu mengkaji contohnya apa masalah yang ada di polisi, kemudian di tanah misalnya dan lain-lain.

Saran perbaikan itu sekarang kalau tidak salah namanya telah berganti menjadi langkah korektif di ombudsman. Ketika dalam melakukan penyelesaian laporan masuk kita selesaikan dengan langkah korektif, penyelesaian ini yaitu untuk semua laporan. Salah satu sarannya yaitu dengan membentuk SOP bagi instansi-instansi pelayanan publik”.

c. Asisten Pemeriksaan Laporan

Berdasarkan wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Asisten Pemeriksaan Laporan pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yaitu Bapak Bambang Pratama, SH (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020), beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Dalam melakukan sosialisasi kita ada lewat medsos, itu bisa di cek di facebook dan instagram, kemudian kita ke kampus-kampus di daerah, dan banyak lagi sosialisasi yang kami lakukan setiap tahunnya.

Investigasi sistemik itu saya beri contohnya saja ya biar mudah, sebenarnya bisa masalah kelangkaan blanko KTP misalnya, pokoknya pointnya itu mengenai fenomena yang banyak terjadi saat ini dalam instansi penyelenggara pelayanan publik.

Kalau untuk saran perbaikan ini akan ada setelah dilakukan kajian investigasi sistemik tadi”.

d. Asisten Pencegahan

Berdasarkan wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Asisten Pencegahan pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yaitu Bapak Dasuki, S.Sos (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020), beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Dalam melakukan sosialisasi bisa dengan menghadirkan pemerintah, bisa menghadirkan masyarakat, bisa berupa survey, bisa juga berupa kajian. Karena sosialisasi ini kan salah satu upaya dari pencegahan terjadinya maladministrasi.

Untuk investigasi sistemik yang dilakukan, dulu kita pernah menyamar sebagai pengguna pelayanan misalnya di Disdukcapil, samsat, rumah sakit atau di instansi lain tempat pelayan publik. Kemudian berikutnya fakta yang kami temukan kami sampaikan kepada masing-masing instansi tersebut, selanjutnya kami berikan saran atau masukan sebagai upaya perbaikan kedepannya.

Dalam menyampaikan saran perbaikan ini bisa secara tertulis juga kami berikan, apa temuannya kemudian akan diberikan saran atau masukan”.

e. Sekretariat

Berdasarkan wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Sekretariat pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yaitu Ibu Silvia Ningrum, SE (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020), beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Dalam melakukan sosialisasi sudah dilaksanakan. Contohnya yaitu sosialisasi di kampus-kampus, di kabupaten, kemudian melakukan kerjasama di RRI lewat acara talkshow, dengan radio-radio swasta yang ada di Pekanbaru, itu sudah dilaksanakan semuanya.

Dalam melakukan investigasi kegiatan sistemik itu juga sudah dilakukan namanya kegiatan kajian pelayanan publik. Dan setiap tahun ini temanya berbeda-

beda, pada tahun kemarin 2019 itu temanya bagaimana pelayanan air bersih oleh PDAM (ini khusus daerah pesisir: Inhil, Bengkalis, Dumai), untuk yang tahun ini sudah kita ajukan beberapa judul ke pusat, nanti mereka yang akan memilih.

Dalam menyampaikan saran perbaikan kebijakan, hasil dari saran perbaikan itu namanya kegiatan desiminasi atau disebut dengan hasil kegiatan kebijakan publik. Pada tahun kemarin PDAM yang di daerah pesisir itu kita undang ke Pekanbaru, kemudian kita sampaikan hasil dari kajian yang kemarin kita ambil data-datanya. Itu tahun lalu yang kita laksanakan, dan hasilnya kita sampaikan ke mereka langsung”.

Dari hasil penelitian di lapangan terkait indikator sosialisasi maka dapat disimpulkan bahwa:

Pertama, mengenai sosialisasi yang dilakukan. Dalam melakukan sosialisasi dengan menghadirkan pemerintah, menghadirkan masyarakat, juga berupa survey, dan berupa kajian. Karena sosialisasi merupakan salah satu upaya dari pencegahan terjadinya maladministrasi.

Kedua, mengenai investigasi sistemik. Untuk investigasi sistemik yaitu melalui kegiatan kajian kebijakan publik yang setiap tahun dilakukan investigasi sistemik (*sistemic review*) dengan tema yang berbeda-beda. Kemudian dengan melakukan penyamaran sebagai pengguna pelayanan pada instansi terkait pelayanan publik, kemudian fakta yang ditemukan disampaikan kepada masing-masing instansi, selanjutnya memberikan saran atau masukan sebagai upaya perbaikan kedepannya.

Ketiga, mengenai saran perbaikan kebijakan. Didalam menyampaikan saran perbaikan kebijakan dengan melakukan kegiatan *doksut time gimin* yang tujuannya sebelum final maka hasil yang sudah himpun akan disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan mulai dari penyelenggara pelayanan publik terkait, maupun masyarakat melalui perwakilan NGO (organisasi non pemerintah) untuk saling

mendiskusikan persoalan yang terjadi. Ketika sudah selesai akan disampaikan kepada publik khususnya melalui media massa, kemudian hasil itu juga disampaikan kepada penyelenggara pelayanan publik yang terkait dengan persoalan yang menjadi kajian. Penyampaian saran perbaikan bisa secara tertulis, apa temuannya kemudian akan diberikan saran atau masukan.

3. Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu proses identifikasi untuk mengukur/menilai apakah sebuah kegiatan atau program dilaksanakan sesuai perencanaan dan berhasil dalam mencapai tujuan atau tidak. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasil akhir dengan yang seharusnya dicapai.

Evaluasi yang dilakukan ombudsman perwakilan Provinsi Riau yang dinilai dalam penelitian ini yaitu melakukan evaluasi pelaporan kegiatan, dan melakukan evaluasi tugas lain yang diberikan ombudsman atau kepala perwakilan. Melalui hasil wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan mengenai indikator evaluasi dengan 5 orang informan penelitian, kemudian juga pertanyaan umum yang ditujukan kepada 1 orang pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru dan 2 orang masyarakat di Kota Pekanbaru terkait pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman dalam membenahi pelayanan publik, maka hasil keterangannya dapat dipaparkan sebagai berikut:

a. Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau

Berdasarkan wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau yaitu Bapak Ahmad Fitri, SE (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020), beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Kalau terkait evaluasi laporan masyarakat tentu tugas-tugas kami adalah menindaklanjutinya sesuai dengan alur penyelesaian laporan di ombudsman, menindaklanjutinya tentu bahwa setiap pengaduan wajib kita tindaklanjuti dan kemudian dalam menindaklanjuti hal ini tentu ada hasil akhir dalam menyelesaikan laporan tersebut yang disampaikan.

Kalau evaluasi tugas lain yaitu termasuk kegiatan-kegiatan sosialisasi, kegiatan monitoring yang mungkin ada juga kegiatan yang sifatnya sidak dan kegiatan monitoring lainnya yang dilakukan”.

b. Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Berdasarkan wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Asisten PVL pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yaitu Bapak Chairul Umam, S.IP., M.Si (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020), beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Mengenai evaluasi ini ya kita berbicara terkait investigasi sistemik tadi, evaluasi terkait pengaduan atau laporan dari masyarakat yang masuk. Kemudian awal tahun kita juga berkoordinasi dengan DPRD Kabupaten/Kota dan kepala daerah bahwa ditahun sebelumnya pengaduan terbanyak itu masalah pada Disdukcapil misalnya. Jadi harapannya supaya kepala daerah nya merespon dengan cepat mengenai persoalan ini.

Terkait evaluasi tugas lain ini, target sasaran kita kan sebetulnya masyarakat menengah kebawah, soalnya ini yang banyak konflik itu terjadi di lapangan. Kemudian dalam menyelesaikan laporan di lapangan secara tidak langsung kita juga telah melakukan sosialisasi jadi ada 2 tugas yang langsung kita kerjakan, hal ini disebabkan karena keterbatasan anggaran juga”.

c. Asisten Pemeriksaan Laporan

Berdasarkan wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Asisten Pemeriksaan Laporan pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yaitu Bapak Bambang Pratama, SH (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020), beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Dalam melakukan evaluasi pelaporan kegiatan yaitu dengan menyampaikan kegiatan di tim pemeriksaan laporan.

Kalau untuk evaluasi tugas lain itu telah menjadi kewenangan pusat, kalau kami dikasih tugas lain ya kita kerjakan, tapi kalau evaluasinya itu adalah kewenangan pusat”.

d. Asisten Pencegahan

Berdasarkan wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Asisten Pencegahan pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yaitu Bapak Dasuki, S.Sos (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020), beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Dalam melakukan evaluasi pelaporan kegiatan jadi begini, kami kan menerima pengaduan dari masyarakat, ketika ada pengaduan ya langsung kami proses dan kami tindak lanjuti. Di ombudsman ini kita bukan seperti penegak hukum, tapi kita cari win-win solution nya istilahnya seperti itu. Tentunya nanti keterangan yang didapat di lapangan ada 2 versi yang berbeda, versi dari pelapor begini, kemudian versi dari terlapor begini. Jadi gimana, apakah kita menyalahkan salah saunya atau gimana. Jadi selagi masih ada upaya untuk menyelesaikannya dengan upaya win-win solution tadi maka kita upayakan itu terlebih dahulu. Yang terpenting itu kan selesai persoalan, bukan hanya hitam diatas putih saja jadi itu yang kita upayakan.

Kalau untuk evaluasi tugas lain, tugas kami kan mengawasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk tugas lain dalam undang-undang saat ini belum ada, jadi kalau ada ya sesuai dengan peraturan yang berlaku seperti perundang-undangan”.

e. Sekretariat

Berdasarkan wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Sekretariat pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau yaitu Ibu Silvia Ningrum, SE (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020), beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Dalam evaluasi pelaporan kegiatan ini detail kegiatannya secara keuangan tidak ada kegiatan khusus. Artinya tidak ada kegiatan khusus dari segi anggaran.

Untuk evaluasi tugas lain biasanya melakukan koordinasi dengan pihak terkait seperti ketika ada laporan dari masyarakat, atau adanya hasil temuan di lapangan. Jadi ada dilakukan laporan hasil pemeriksaan namanya, maksudnya ada monitoring yang dilakukan ke instansi terkait yang dilaporkan ke kita”.

f. Sekretaris Disdukcapil Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan Sekretaris Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) di Kota Pekanbaru yaitu Ibu Seniwati Hais (di ruang kerjanya pada bulan Maret 2020) terkait pertanyaan umum tentang pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman dalam membenahi pelayanan publik, beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan kepada publik (masyarakat) pada Disdukcapil ini sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing.

Kalau untuk dugaan maladministrasi terkait pelayanan yang diberikan kepada publik pada Disdukcapil ini menurut saya tidak ada. Adapun yang pelayanannya yang terlambat itu hanya beberapa mungkin 1 atau 2 orang, itu disebabkan karena gangguan jaringan, jadi biasa itu. Kami ini bekerja dalam melayani publik tergantung pada peralatan dan jaringan, kalau bisa dipercepat kenapa harus kami perlambat.

Untuk sosialisasi yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam membenahi pelayanan publik di Disdukcapil ini sudah dilakukan.

Saran atau masukan dari kami agar tidak terjadi dugaan maladministrasi terkait pelayanan yang diberikan kepada publik khususnya pada Disdukcapil ini yaitu: masyarakat harus melengkapi persyaratan, lengkapi semua berkas-berkasnya. Kemudian yang mengurusnya harus yang bersangkutan langsung, jangan pakai calo, kita semuanya disini gratis kok. Terakhir pesan saja KTP nya itu harus dijaga dengan baik, itu barang berharga loh susah prosedur pengurusannya apalagi sekarang sistemnya sudah elektronik kan”.

g. Masyarakat Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara lapangan yang telah peneliti lakukan dengan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi pada Disdukcapil di Kota Pekanbaru yaitu Ibu Renita (di lapangan kantor dinas pada bulan Maret 2020) terkait pertanyaan umum tentang pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman dalam membenahi pelayanan publik, beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Saya cuma sekedar mengetahui bahwa tugas ombudsman itu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Sosialisasi yang dilakukan oleh ombudsman kepada masyarakat menurut saya contohnya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, dan juga ombudsman mengajak masyarakat, mahasiswa dan LSM saya rasa sosialisasi yang dilakukan ombudsman sudah termasuk baik.

Menurut saya pelayanan yang dilakukan disdukcapil saat ini sudah termasuk baik. Kemudian saya pribadi belum pernah mengalami yang namanya maladministrasi, walaupun misalnya ada instansi pelayanan publik yang tidak melaksanakan tugasnya dengan baik maka akan saya laporkan kepada pihak yang berwenang yaitu ombudsman. Kalau memang hak nya ombudsman yang menanganinya kasus seperti pelayanan publik atau adanya maladministrasi pada instansi itu harusnya dilaporkan ke ombudsman karena ini menyangkut kepentingan masyarakat.

Saran saya apabila masyarakat mengetahui adanya maladministrasi di instansi tertentu laporkan saja kepada pihak yang berwenang yaitu ombudsman, agar tidak ada lagi yang namanya maladministrasi”.

Selanjutnya masyarakat kedua yang dijadikan informan penelitian yang juga sedang melakukan pengurusan administrasi pada Disdukcapil di Kota Pekanbaru yaitu Saudara Andrianto, SE (di lapangan kantor dinas pada bulan Maret 2020) terkait pertanyaan umum tentang pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman dalam membenahi pelayanan publik, beliau memberikan tanggapan yaitu:

“Ya saya mengetahuinya, ombudsman merupakan suatu badan independen yang dibentuk oleh pemerintah untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Jadi secara sederhana maksudnya adalah ombudsman ini tempat pengaduan laporan oleh masyarakat terkait adanya dugaan maladministrasi yang terjadi pada suatu instansi pelayanan publik.

Untuk sosialisasi yang dilakukan ombudsman kepada masyarakat saya kurang mengetahuinya, selama saya kuliah dulu saya juga belum pernah mendengar sosialisasi yang diadakan oleh ombudsman ini. Saya pribadi mengetahui lembaga ombudsman ini lewat media internet di berita terkini.

Untuk pelayanan khususnya pada disdukcapil ini menurut saya masih tergolong lambat, kadang alasannya karena gangguan jaringan, blanko KTP yang kosong, atau mesinnya rusak, kemudian juga dengan alasan kepala dinas sedang tidak berada di tempat. Ya kita sama-sama tau lah bagaimana birokrasi untuk pengurusan administratif seperti ini di Indonesia. Menurut saya hal seperti inilah yang akan menciptakan suatu peluang pungli, karena masyarakatkan butuhnya cepat, jadi ada kesempatan bagi para calo untuk menawarkan pelayanan yang lebih cepat pengurusannya.

Menurut saya pribadi belum pernah mengalami kejadian dugaan maladministrasi disini, tetapi dulunya pernah dimintai uang pada suatu Kapolsek dalam pengurusan surat keterangan kehilangan. Tapi cara memintanya secara halus, bahasanya dengan sebutan sumbangan sukarela gitu, dan saya tidak melaporkannya kepada ombudsman karena saat itu belum mengetahui tentang ombudsman ini soalnya kejadian ini sudah lama sekitar 3 tahun yang lalu.

Saran saya dengan melakukan sosialisasi kepada seluruh lapisan masyarakat terkait prosedur pelayanan publik, kemudian dengan mempersingkat proses pengurusan administratif ini, sekarang ini kan tidak begitu dan semuanya melalui proses birokrasi yang begitu panjang. Inilah yang menjadi celah atau kesempatan bagi oknum yang tidak bertanggung jawab untuk mendapatkan keuntungan dari masyarakat. Kemudian ombudsman juga diharapkan lebih gencar lagi dalam melakukan sosialisasi tugas dan fungsinya kepada masyarakat, karena saya yakin masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui apa itu ombudsman”.

Dari hasil penelitian di lapangan terkait indikator evaluasi maka dapat disimpulkan bahwa:

Pertama, mengenai evaluasi pelaporan kegiatan. Dengan menindaklanjutinya laporan sesuai dengan alur penyelesaian laporan di ombudsman, kemudian dalam menindaklanjuti akan ada hasil akhir dalam menyelesaikan laporan tersebut yang disampaikan. Kemudian mengupayakan jalan penyelesaian persoalan dengan upaya *win-win solution*.

Kedua, mengenai evaluasi tugas lain. Salah satunya termasuk kegiatan-kegiatan sosialisasi, kegiatan monitoring yang sifatnya sidak dan kegiatan monitoring lainnya yang dilakukan. Kemudian evaluasi tugas lain juga disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan kajian analisis yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru secara umum sudah berjalan dengan baik. Hal ini telah dinilai melalui indikator koordinasi, sosialisasi, dan evaluasi.

Untuk indikator koordinasi, yaitu: (1) Ombudsman belum melakukan koordinasi secara khusus, tetapi dalam konteks pelayanan publik bisa lewat pengaduan masyarakat, lewat survey kepatuhan, dan juga dengan kajian pelayanan publik. Koordinasinya tidak hanya dengan inspektorat saja, bisa koordinasi dengan dinas-dinas terkait dengan penyelenggara pelayanan publik, dengan walikota, dan lain-lain. (2) Jaringan kerja dibangun dengan penyelenggara pelayan publik dan dengan kalangan masyarakat yang menjadi pengguna layanan publik. Saat ini juga telah ada namanya sahabat ombudsman, yaitu dari elemen lapisan masyarakat dari mahasiswa, perguruan tinggi, NGO (organisasi non pemerintahan), dan lain-lain, dan ini sudah ada di seluruh Provinsi Riau. (3) Program pencegahan dilakukan melalui survey kepatuhan, dan sosialisasi.

Untuk indikator sosialisasi, yaitu: (1) Dalam melakukan sosialisasi dengan menghadirkan pemerintah, menghadirkan masyarakat, juga berupa survey, dan berupa kajian. (2) Investigasi sistemik yaitu melalui kegiatan kajian kebijakan publik yang setiap tahun dilakukan (*sistemic review*) dengan tema yang berbeda-beda. Kemudian dengan melakukan penyamaran sebagai pengguna pelayanan pada instansi terkait pelayanan publik, fakta yang ditemukan disampaikan kepada masing-masing

instansi, selanjutnya memberikan saran atau masukan sebagai upaya perbaikan kedepannya. (3) Dalam menyampaikan saran perbaikan kebijakan dengan melakukan kegiatan *doksut time gimin*, dan penyampaian saran perbaikan bisa secara tertulis, apa temuannya kemudian akan diberikan saran atau masukan.

Kemudian untuk indikator evaluasi, yaitu: (1) Dengan menindaklanjutinya laporan sesuai dengan alur penyelesaian laporan di ombudsman, kemudian dalam menindaklanjuti akan ada hasil akhir dalam menyelesaikan laporan tersebut yang disampaikan. Kemudian mengupayakan jalan penyelesaian persoalan dengan upaya *win-win solution*. (2) Kegiatan-kegiatan sosialisasi, kegiatan monitoring yang sifatnya sidak dan kegiatan monitoring lainnya yang dilakukan. Kemudian evaluasi tugas lain juga disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

C. Hambatan-Hambatan Pelaksanaan Tugas Pencegahan Ombudsman Dalam Membenahi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti di lapangan dan wawancara langsung pada lokasi penelitian, terdapat beberapa hambatan yang terjadi terkait dengan pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru. Adapun hambatan-hambatan yang dapat peneliti rumuskan antara lain, yaitu sebagai berikut:

1. Keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki ombudsman.

Sumber daya manusia begitu penting di dalam suatu organisasi atau badan yang dimana disini adalah organisasi penyelenggara pemerintahan. Dari hasil

pengamatan di lapangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau saat ini masih belum memiliki SDM yang cukup untuk melakukan operasi/kegiatan dalam membenahan penyelenggaraan pelayanan publik di lapangan. Dikarenakan SDM yang terbatas Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau telah melakukan berbagai upaya dalam membenahi pelayanan publik pada instansi-instansi terkait dengan melakukan kerja sama dengan berbagai elemen/kalangan masyarakat, salah satu contoh yaitu sahabat ombudsman akan tetapi ini masih suatu organisasi yang dibangun secara sukarela sehingga kinerja dari sahabat ombudsman inipun belum dapat menjadi solusi yang begitu tepat dalam membenahi pelayanan publik di provinsi riau secara menyeluruh.

2. Keterbatasan anggaran untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Terbatasnya anggaran operasional untuk kegiatan sosialisasi kepada masyarakat sebagai wujud dalam mengenalkan fungsi ombudsman kepada seluruh lapisan masyarakat menjadi salah satu faktor penghambat kinerja ombudsman dalam membenahi pelayanan publik di provinsi riau secara umum. Oleh karena itu fenomena yang terjadi di lapangan saat ini yaitu masih banyaknya kalangan masyarakat yang belum mengetahui apa itu ombudsman dan bagaimana fungsinya dalam membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dan diinginkan.

3. Masih minimnya pengetahuan masyarakat terkait tugas ombudsman.

Karena sosialisasi yang belum maksimal maka masyarakat luas pun juga belum memiliki pengetahuan terkait bagaimana cara melaporkan pengaduan dugaan maladministrasi yang terjadi kepada ombudsman.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun yang menjadi kesimpulan dari penelitian ini antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru secara umum sudah berjalan dengan baik. Hal ini telah dinilai melalui indikator koordinasi, sosialisasi, dan evaluasi.
 - a. Untuk indikator koordinasi, yaitu: (1) Ombudsman belum melakukan koordinasi secara khusus, tetapi dalam konteks pelayanan publik bisa lewat pengaduan masyarakat, lewat survey kepatuhan, dan juga dengan kajian pelayanan publik. Koordinasinya tidak hanya dengan inspektorat saja, bisa koordinasi dengan dinas-dinas terkait dengan penyelenggara pelayanan publik, dengan walikota, dan lain-lain. (2) Jaringan kerja dibangun dengan penyelenggara pelayan publik dan dengan kalangan masyarakat yang menjadi pengguna layanan publik. Saat ini juga telah ada namanya sahabat ombudsman, yaitu dari elemen lapisan masyarakat dari mahasiswa, perguruan tinggi, NGO (organisasi non pemerintahan), dan lain-lain, dan ini sudah ada di seluruh Provinsi Riau. (3) Program pencegahan dilakukan melalui survey kepatuhan, dan sosialisasi.

- b. Untuk indikator sosialisasi, yaitu: (1) Dalam melakukan sosialisasi dengan menghadirkan pemerintah, menghadirkan masyarakat, juga berupa survey, dan berupa kajian. (2) Investigasi sistemik yaitu melalui kegiatan kajian kebijakan publik yang setiap tahun dilakukan (*systemic review*) dengan tema yang berbeda-beda. Kemudian dengan melakukan penyamaran sebagai pengguna pelayanan pada instansi terkait pelayanan publik, fakta yang ditemukan disampaikan kepada masing-masing instansi, selanjutnya memberikan saran atau masukan sebagai upaya perbaikan kedepannya. (3) Dalam menyampaikan saran perbaikan kebijakan dengan melakukan kegiatan *doksut time gimin*, dan penyampaian saran perbaikan bisa secara tertulis, apa temuannya kemudian akan diberikan saran atau masukan.
- c. Untuk indikator evaluasi, yaitu: (1) Dengan menindaklanjuti laporan sesuai dengan alur penyelesaian laporan di ombudsman, kemudian dalam menindaklanjuti akan ada hasil akhir dalam menyelesaikan laporan tersebut yang disampaikan. Kemudian mengupayakan jalan penyelesaian persoalan dengan upaya *win-win solution*. (2) Kegiatan-kegiatan sosialisasi, kegiatan monitoring yang sifatnya sidak dan kegiatan monitoring lainnya yang dilakukan. Kemudian evaluasi tugas lain juga disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Hambatan-hambatan yang terjadi terkait pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman dalam membenahi pelayanan publik di Kota Pekanbaru, antara lain:
 - a. Keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki ombudsman.
 - b. Keterbatasan anggaran untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat.
 - c. Masih minimnya pengetahuan masyarakat terkait tugas ombudsman.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka saran atau masukan yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Riau diharapkan lebih meningkatkan lagi sosialisasi yang dilakukan kepada seluruh lapisan masyarakat, agar masyarakat mengetahui apa yang menjadi hak-haknya sebagai pengguna layanan publik dan apabila terjadi suatu maladministrasi pada instansi penyelenggara pelayanan publik terkait maka dapat dilakukan langsung pengaduan ke pihak ombudsman sebagai lembaga yang berwenang.
2. Pihak pemerintah pusat diharapkan agar lebih meningkatkan anggaran pelaksanaan tugas ombudsman, supaya ombudsman dapat bekerja dengan maksimal di lapangan, baik itu dalam menyelesaikan persoalan maladministrasi maupun melakukan program sosialisasi kepada masyarakat.

3. Kepada peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama yaitu tentang pelaksanaan tugas pencegahan ombudsman dalam membenahi pelayanan publik, agar dapat lebih memperdalam lagi kajian dan pembahasan serta melakukan penelitian pada lokasi/objek yang berbeda.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Pembiayaan Pembangunan Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Alwi, Hasan. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Andi, Prastowo. 2010. *Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Daymon, Christine. dan Holloway, Immy. 2008. *Metode-metode Riset Kualitatif: dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta: Penerbit Bentang.
- Djihah, Hisyam dan Suyanto. 2000. *Pelaksanaan Pendidikan di Indonesia Memasuki Millenium III*. Yogyakarta: Adi Cita.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- _____. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kuper, Adam. 2000. *Ensiklopedi Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Rajawali Press.
- L'Abate, Luciano. 1990. *Building Family Competence, Primary and Secondary Prevention Strategies*. New York: Sage Pub.
- Miles, Mattew B dan Huberman Michael. 2007. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moekijat. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BFFE.
- Moleong, J Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2010. *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Purwadarminto, W.J.S. 1986. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Nilai Pustaka.
- Purwanto, Ngalim. 2008. *Prinsip-prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rasyid, Ryaas. 1998. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta : Yarif Watampone.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Government (Pemerintahan yang baik)*. Bandung: CV.Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sudijono, Anas. 2011. *Evaluasi Pedidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Terry, George R. 2009. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Thohah, Miftah. 2009. *Perilaku Organisasi*. Bandung: PT. Raja Grafindo Persada.
- Umam, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint.

B. Dokumentasi

- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia.

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

C. Jurnal

Dwi Purnama Wati. 2014. *Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pendidikan Agama Islam Terhadap Guru Pendidikan Agama Islam di Kota Bandar Lampung*. Skripsi: Universitas Lampung. Hal.7.

Oktavia, Yuni. 2013. *Promotif, Preventif, Kuratif, Rehabilitatif*. Diambil dari <http://yunivia88.blogspot.co.ic/2013/05/promotifpreventifkuratifrehabilitatif.html>. (Diakses tanggal 26 september 2019).

Taufiq. 2014. *Pelaksanaan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik*. Skripsi, UIN Suska.

Warokka Mikhael. 2017. *Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Yang Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme*. Jurnal Lex Privatum. Volume 5, Nomor 1. Hal. 97-104.

Widodo Pramono. 2018. *Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Riau*. JOM Fisip. Volume 5, Nomor 2. Hal. 1-16.