

EFEKTIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU  
DALAM MENYELESAIKAN LAPORAN MASYARAKAT  
DIBIDANG PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37  
TAHUN 2009 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
DI PROVINSI RIAU TAHUN 2013-2014

Oleh: Ria Novia Sari

Pembimbing 1: Dr. Mexsasai Indra, SH, MH

Pembimbing 2: Junaidi SH, MH

Alamat: JL. Patimura, Pekanbaru

Email: [noviasari\\_ria@yahoo.com](mailto:noviasari_ria@yahoo.com)

*ABSTRACT*

Supervision of public service performed by internal and external supervisory. according to article 35 item 2 of Act No. 25 of 2009 on Public Service can be done through oversight by the Ombudsman of the Republic of Indonesia in accordance with the legislation. The Ombudsman of the Republic of Indonesia's Riau Province Representative tasked to oversee the implementation of public service in the province of Riau. In this case the effectiveness of the Ombudsman of the

Republic of Indonesia Riau Provincial Legislative need to be assessed in order to realize the objectives of supervision. But in terms of performing the duties and functions of its Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Riau province there are still some obstacles include the lack of human resources, lack of funds, supporting facilities still need to be added in order to support the execution of their duties and functions, as well as the existence of the existence of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representatives of the province of Riau still less among the people. this is what causes his old settlement process and also menghambatan public reports of its operation in the field of prevention. From the research, it can be concluded there are still some tasks Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Riau province that still has not run equally effective, this is due to his existing barriers include the lack of human resources, limited funds, a lack of facilities to support the performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Riau province, there is still a lack of existence of the existence of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Riau Province. To the suggestion of the authors namely the need for additional human resources, an increase in funding, additional support facilities, and the need for socialization evenly in every city / regency in Riau province related to the existence of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Riau Province.

Keywords : Effectiveness - Representatives of Ombudsman of the Republic of Indonesia Riau Province - Completion of the public report .

## A. Latar Belakang

Secara filosofis, fungsi Negara mengemban tugas penting yaitu melindungi dan mensejahterakan rakyat. Dalam rangka mensejahterakan itulah, maka Negara mempunyai kewajiban untuk memfasilitasi seluruh pemenuhan hak setiap warga Negara. Oleh karena itu maka lahir lah peran Negara yang dilaksanakan oleh sebuah pemerintahan dengan tugas pokok yaitu mempertemukan dan mengatur berbagai kebutuhan dan kepentingan warga Negara baik hanya untuk individual maupun kelompok masyarakat secara adil dan non diskriminasi.<sup>1</sup> Pemerintah pada hakekatnya menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat (*publik service*), atau pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat.

Pemerintah pada hakekatnya menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat (*publik service*), atau pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat. Keberadaan pemerintah untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional.<sup>2</sup>

Menurut pendapat Ndraha yang menyatakan bahwa, “Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara janji dan percaya”. Dengan demikian apabila janji dan kepercayaan tersebut terpenuhi dengan baik, maka partisipasi masyarakat terhadap pembangunan akan baik juga. Karena itu untuk menjamin pelayanan yang baik dibutuhkan penguasa

yang mempunyai komitmen terhadap pelayanan masyarakat.<sup>3</sup>

Namun didalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi dan fakta yang belum sesuai dengan kebutuhan serta perubahan di berbagai di bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Jika di cermati secara seksama ini bisa disebabkan oleh ketidaksiapan aparatur pemerintah didalam menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta rendahnya kesadaran hukum pejabat publik, juga disebabkan dampak dari berbagai masalah pembangunan yang kompleks.

Pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan.<sup>4</sup> Dalam hal ini pengawasan yang akan dibahas adalah pengawasan eksternal yakni pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia khususnya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang dimaksud dengan Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara

---

<sup>1</sup> Hesti Puspitosari, *et. al.*, *Filosofi Pelayanan Publik*, Setara Press (kelompok Intrans Publishing) dan Jaringan Nasional Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3), Malang: 2012, hlm. 9.

<sup>2</sup> Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta: 2013, hlm. 55.

---

<sup>3</sup> Ricky Putra dan Endang Sutrisna, “Kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan *Good Governance*”, *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Riau, Kampus Bina Widya, Vol. II, No. 1 November 2013, hlm 45.

<sup>4</sup> Nomensen Sinamo, *Hukum Administrasi Negara*, Jala Permata Aksara, Jakarta: 2015, hlm. 153.

Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Usaha Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebahagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan / atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.<sup>5</sup>

Ombudsman bertugas menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi pelayanan publik, melakukan koordinasi, kerjasama dan membangun jaringan kerja dengan berbagai pihak, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau tersebut diharapkan dapat membantu masyarakat dalam hal menyuarkan keluhan masyarakat, khususnya masyarakat Provinsi Riau terhadap instansi penyelenggaraan pelayanan publik, yang sebagaimana diketahui masih banyak terdapat maladministrasi dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagaimana yang pernah penulis tanyakan dalam wawancara penulis dengan salah seorang komisioner Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, menjelaskan ada dua bidang yang terdapat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di tahun 2015, yakni bidang pencegahan dan bidang penyelesaian laporan. Sebagaimana yang terdapat didalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

---

<sup>5</sup> Lihat Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 1.

menjelaskan salah satu tugas dari Ombudsman adalah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. terkait dibidang pencegahan ini, anggota Ombudsman memberikan sosialisasi baik terhadap tokoh-tokoh masyarakat, kampus-kampus, dan kepada satuan kerja perangkat daerah yang memang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, ketika penulis menanyakan tugas yang dijalankan komisioner pencegahan, masih belum berjalan dengan Efektif secara merata ke berbagai wilayah yang terdapat di provinsi riau.<sup>6</sup> Bagian kedua ialah bagian penyelesaian laporan, masih ada laporan yang masuk ditahun 2013 dan 2014 yang masih belum terselesaikan di tahun tersebut sehingga harus diselesaikan ditahun berikutnya.

Tidak adanya aturan yang mengatur berapa lama batas Ombudsman didalam menyelesaikan laporan yang masuk ke Ombudsman, untuk dapat membuat kepastian Hukum mengenai batas waktu penyelesaian laporan. padahal jika dilihat pada pasal 4 huruf 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya adalah kecepatan. Hal ini seharusnya diperlukan juga bagi Lembaga Ombudsman sebagai Lembaga Pengawasan eksternal untuk dapat mengukur keefektivan Ombudsman.

Dengan penjelasan diatas, dapat dilihat keberadaan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau belum berjalan begitu Efektif. Baik dibidang Pencegahan maladministrasi mau pun dibidang penyelesaian laporan.

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan *Bapak Ahmad Fitri, SE.*, Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, Hari Jumat, Tanggal 23 Oktober, 2015, Bertempat di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

Sebagaimana dari data penyelesaian Laporan yang diperoleh, dalam satu tahun masih ada beberapa Laporan yang belum dapat terselesaikan. Ditahun 2013 ada 72 Laporan yang belum diselesaikan/proses tindak lanjut dengan persentasi 42,9% dan ditahun 2014 ada 78 Laporan yang belum diselesaikan/proses tindak lanjut dengan presentasi 31,7% sehingga laporan yang belum selesai/proses tindak lanjut dilanjutkan ditahun berikutnya untuk dapat diselesaikan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Penyelesaian Laporan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau?
2. Apakah faktor penghambat penyelenggaraan tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau?
3. Bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau?

## **C. Pembahasan**

### **1. Gambaran Umum Ombudsman**

#### **a. Pengertian Ombudsman**

Ombudsman adalah lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga Negara dan instansi pemerintah lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.<sup>7</sup> pengertian lainnya mengenai Ombudsman menurut pasal 1

angka 13 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni :

“lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik Negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik Negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebahagian atau seluruh danannya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan / atau anggaran pendapatan dan belanja daerah”.

#### **b. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.**

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau merupakan salah satu amanat yang dibunyikan dipasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang mana bunyinya Ombudsman dapat mendirikan Perwakilan Ombudsman di Provinsi dan /atau Kabupaten/ Kota. ditahun 2010 Ombudsman Pusat membentuk 5 (lima) Ombudsman Perwakilan yakni;

1. Ombudsman Perwakilan di Sumatera Utara
2. Ombudsman Perwakilan di Jawa Barat
3. Ombudsman Perwakilan di Yogyakarta
4. Ombudsman Perwakilan di Kalimantan Selatan

---

<sup>7</sup> Lihat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, pasal 2 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

5. Ombudsman Perwakilan di Sulawesi Utara.

Lalu pada tahun 2012 dibentuk lagi 10 Ombudsman Perwakilan, yang mana Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau adalah dibentuk ke 3 (tiga) setelah Ombudsman Perwakilan Aceh dan Sumatera Selatan. Tepatnya pada tanggal 8 (delapan) Oktober 2012, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di dibentuk.

**c. Tujuan, fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman.**

Tujuan Ombudsman Republik Indonesia menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yakni;

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

Fungsi Ombudsman Republik Indonesia menurut pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Tugas dari Ombudsman Republik Indonesia yang terdapat dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yakni;

1. Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
3. Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
4. Melakukan Investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
6. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam

penyelenggaraan pelayanan publik;  
dan

7. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Kewenangan Ombudsman dalam sistem Negara hukum Republik Indonesia sebagaimana dapat disimpulkan dari Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia jo Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah fungsi pengawasan pelayanan publik, yang jika ditinjau dari klarifikasi pengawasan preventive dan represif yang bersifat eksternal. Guna mendorong terwujudnya pemerintahan yang bersih dan berwibawa, pelaksanaan kewenangan Ombudsman tersebut harus diletakkan diatas landasan Negara hukum yang demokratis. Hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan fungsi tersebut dapat berjalan secara efektif.<sup>8</sup>

## 2. Desentralisasi Pada fungsi Pengawasan.

Desentralisasi menurut Philipus M. Hadjo, mrngandung makna bahwa wewenang untuk mengatur dan mengurus pemerintahan tidak semata-mata dilakukan pemerintah pusat, melaikan dapat dilakukan juga oleh satuan – satuan pemerintahan yang lebih rendah baik dalam bentuk teritorial maupun fungsional.<sup>9</sup> Konsekuensi dari pelimpahan

<sup>8</sup> Nuryanto A. Daim, *Hukum Administrasi perbandingan penyelesaian maladministrasi oleh Ombudsman dan Pengadilan Tata Usaha Negara*, Laksbang Justitia, Surabaya: 2014, hlm. 91.

<sup>9</sup> Titik Triwulandari Tutik, *Konstruksi Hukum Tata Negara Indonesia Pasca Amandemen Undang-Undang dasar 1945*, kencana Prenada Media Grup, Jakarta: 2010, hlm. 111.

kekuasaan (Desentralisasi) melalui otonomi daerah adalah adanya domain pengawasan yang tidak dapat dijangkau oleh Ombudsman Nasional. Dengan demikian, pengawasan terhadap pemerintahan otonom hanya dapat dilakukan oleh Ombudsman Daerah yang juga otonom. Desentralisasi dan Otonom. menempatkan Ombudsman Daerah pada posisi yang sangat penting. Sebab apabila desentralisasi kekuasaan tidak diikuti dengan pembangunan sistem akuntabilitas dan pengawasan eksternal yang memadai, maka cenderung akan mengakibatkan terjadinya praktek-praktek penyimpangan baik yang bersifat administratif maupun penyimpangan berupa koruptif. Desentralisasi dan otonomi daerah tanpa diimbangi dengan pengawasan yang memadai dapat berisiko memindahkan penyimpangan dan praktek-praktek korupsi dari pusat ke daerah.

### Analisa Pembahasan

#### A. Penyelesaian Laporan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

Ada empat pembagian dari alur penyelesaian Laporan/ pengaduan;

##### 1) Input

Alur input ada 2 proses yang terdiri dari laporan masyarakat dan/ atau Inisiatif Ombudsman.

##### a. Laporan Masyarakat.

Laporan masyarakat disini artinya masyarakat yang korban maladministrasi langsung yang melaporkan ke pihak ombudsman terhadap dugaan maladministrasi.

#### b. Inisiatif Ombudsman

Inisiatif Ombudsman ini adalah proses pemeriksaan dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan inisiatif langsung dari Ombudsman.

### 2) Proses

Tahapan proses pertama yakni Seleksi Laporan Pengaduan yang mana setelah pemeriksaan administrative dan dinyatakan lengkap, maka selanjutnya dilakukan pemeriksaan substansif pokok aduan yang dilaporkan.

#### a. Klarifikasi

peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan pasal 1 ayat 8 memberikan pengertian bahwa klarifikasi adalah suatu tindakan yang bertujuan untuk memperoleh penjelasan dari terlapor, atasan terlapor, pelapor maupun saksi-saksi terkait dengan laporan dugaan maladministrasi yang disampaikan oleh masyarakat.

#### b. Investigasi

Bagi Ombudsman, investigasi digunakan untuk memperoleh keterangan dan bukti yang lebih lengkap seimbang dan obyektif yang akan dijadikan bahan pertimbangan untuk merumuskan tindakan seperti apa yang dapat dilakukan selanjutnya.<sup>10</sup>

#### c. Pemanggilan

Pemanggilan disini Ombudsman memanggil para

pihak baik itu pihak pelapor dan/ atau pihak terlapor. Ombudsman dapat memanggil kedua belah pihak secara bersamaan atau pun dapat memanggil nya secara bergantian. Tergantung dari proses penyelesaiannya bagaimana. Ada juga pelapor yang ingin dirahasiakan identitasnya maka pada saat pemanggilan dengan satu pihak saja, tidak mendudukan kedua belah pihak secara bersamaan.

#### d. Mediasi/konsiliasi

Menurut Henry Campbell Black, mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan seorang pihak ketiga yang netral, mediator membantu para pihak untuk menyelesaikan permasalahannya dengan sebuah kesepakatan.

Menurut Oppenheim, konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa dengan menyerahkannya kepada suatu komisi/ orang-orang yang bertugas untuk menguraikan atau menjelaskan fakta-fakta (biasanya setelah mendengar para pihak dan mengupayakan agar mereka mencapai suatu kesepakatan), membuat usulan-usulan untuk suatu penyelesaian, namun keputusan tersebut tidak mengikat.<sup>11</sup>

#### e. Ajudikasi Khusus

Didalam ajudikasi Ombudsman melibatkan “pemohon dan termohon” bukan lagi “pelapor dan terlapor”. Adapun pemohon adalah warga Negara Indonesia

<sup>10</sup> Nuryanto A. Daim, *Op.cit*, hlm. 116.

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm. 131.

atau penduduk dan/ atau badan yang mengajukan permohonan ajudikasi khusus pada Ombudsman. Sedangkan termohon adalah penyelenggara pelayanan publik yang diduga melakukan pelanggaran terhadap standar pelayanan yang mengakibatkan kerugian.<sup>12</sup>

### 3) Output

#### a. Rekomendasi/ saran

Rekomendasi adalah tindak lanjut dari proses pemeriksaan klarifikasi tertulis, investigasi lapangan, pemanggilan, dan *systemic review*. Rekomendasi dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia (pusat) saja. Sementara Ombudsman Perwakilan hanya mengeluarkan saran. Itulah yang membedakan antara Ombudsman pusat dan Ombudsman Perwakilan.

### B. Faktor penghambat dalam penyelenggaraan tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

#### 1) Sumber Daya Manusia yang masih terbatas.

Tidak sebanding jika kita melihat luas wilayah cangkupan Provinsi Riau yang menjadi kewenangan wilayah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam hal menyelenggarakan tugasnya sebagai pengawas pelayanan publik. Baik itu menjadi hambatan dalam hal penyelesaian Laporan mau pun dalam hal pencegahan maladministrasi.<sup>13</sup>

#### 2) Anggaran yang masih terbatas.

Anggaran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau sendiri bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara yang mana pada tahun 2013-2014 jumlah anggarannya masih sangat terbatas.

#### 3) Fasilitas Kantor yang masih kurang memadai.

Kurang memadai disini adalah, khususnya dikantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau sendiri, masih terdapat kekurangan yang mana fasilitas kantor dapat juga mempengaruhi efektivitas kinerja dari Ombudsman itu sendiri.

#### 4) kurangnya eksistensi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa sampel masyarakat (pelapor) mengatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau masih dinilai perlu mensosialisasikan atas keberadaannya khususnya bagi daerah-daerah provinsi Riau yang berada di luar Ibu kota Pekanbaru.

### C. Upaya untuk mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

#### 1) Perlu adanya penambahan Sumber Daya Manusia

Penambahan Anggaran yang dinilai setara dengan jumlah dan luas wilayah yang ada di Provinsi

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm. 137.

<sup>13</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Fitri S.E, Asisten bidang Penyelesaian Laporan Perwakilan

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, Hari Kamis, Tanggal 25 Oktober, 2015, Bertempat di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

Riau. Agar kinerja dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dapat berjalan dengan efektif baik itu dibidang penyelesaian laporan maupun dibidang pencegahan maladministrasi tanpa adanya hambatan kekurangan personil.

2) Perlu adanya penambahan anggaran

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan provinsi Riau, yang dinilai setara dengan jumlah dan luas wilayah yang ada di Provinsi Riau. Agar kinerja dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dapat berjalan dengan efektif baik dibidang penyelesaian laporan maupun bidang pencegahan maladministrasi tanpa adanya hambatan kekurangan dana.

3) Penambahan Fasilitas

Perlu adanya Penambahan Fasilitas yang dianggap perlu guna mendukung pelaksanaan kegiatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Agar kinerja dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dapat berjalan dengan efektif karena didukung oleh fasilitas yang dapat mendukung kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

4) Meningkatkan kinerja dibidang pencegahan

Perlu adanya peningkatan kinerja dalam hal pencegahan maladministrasi, terutama dalam hal keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang masih dinilai perlu sosialisasi baik kepenyelenggaraan pelayanan publik maupun kemasyarakat di

tiap-tiap daerah yang ada di Provinsi Riau.

#### **D. Kesimpulan**

- 1) Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Riau, dalam menyelesaikan laporan/ pengaduan dengan cara memeriksa laporan yang masuk, lalu dilanjutkan dengan proses pemeriksaan dengan klarifikasi/ investigasi/ pemanggilan, dan selanjutnya diteruskan dengan saran. Untuk proses pemeriksaan lewat mediasi/ konsolidasi/ ajudikasi khusus selanjutnya diteruskan dengan kesepakatan dan putusan. Yang mana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau masih belum menjalankan *systemic review* sama sekali dan juga masih belum efektif dalam hal memonitoring saran terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang melakukan maladministrasi.
- 2) faktor- faktor penghambat penyelenggaraan tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah, pertama kurangnya Sumber Daya Manusia, kedua masih minimnya Anggaran yang diberikan Negara untuk Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, ketiga adalah masih terbatasnya fasilitas penunjang kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Dan keempat masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang langsung bersentuhan dengan para penyelenggara pelayanan publik.
- 3) upaya untuk mengatasi faktor-faktor hambatan yang ada di Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Provinsi Riau adalah dengan cara pertama menambah jumlah personil keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, kedua menambah anggaran bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, ketiga memperbaiki fasilitas kantor penunjang kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dan keempat perlunya Sosialisasi kepada masyarakat terkait keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

#### **E. Saran**

- 1) Dalam hal Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, Perlu adanya langkah cepat dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, untuk bisa melaksanakan Inisiatif Ombudsman yakni membuat *systemic review* dan dalam hal memberikan saran, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau perlu Memonitoring saran tersebut serta memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk bisa lebih meningkatkan kuaalitas pelayanannya agar lebih baik lagi kedepannya, kesemua penyelenggara pelayanan publik yang telah melakukan maladministasi guna meningkatkan efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.
- 2) Terutama dibidang pencegahan, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau diharapkan dapat mensosialisasi

kan keberadaan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau kepada masyarakat yang langsung bersentuhan dengan administrasi. Untuk bisa dikuatkan lagi eksistensinya bagi keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau agar lebih dapat dikenal oleh masyarakat terutama masyarakat yang ada diluar daerah Pekanbaru.

- 3) Disarankan kepada
  - a. Kepada Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau agar bisa membagikan tugas dari tiap-tiap asisten berdasarkan bidangnya. Agar di tiap-tiap bidang tersebut dapat berjalan secara efektif dan tidak hanya berfokus kepada satu bidang saja.
  - b. Kepada pemerintah diharapkan agar dapat menambah kan personil sesuai kebutuhan dari tiap – tiap luas wilayah daerah, lalu menambahkan dana sesuai kebutuhan tiap – tiap perwakilan Ombudsman yang ada didaerah, Terutama yang ada di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, dan menambah fasilitas pendukung kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.
  - c. Disarankan kepada masyarakat agar bisa mengikuti sosialisasi yang diberikan oleh pihak Ombudsman baik itu sosialisasi secara langsung

maupun yang dari media masa. Sehingga masyarakat mengetahui fasilitas Negara yang diberikan untuk masyarakat guna peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Buku:

Daim, A, Nuryanto, 2014, *Hukum Administrasi Perbandingan Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman dan Pengadilan Tata Usaha Negara*, Laksbang Justitia, Surabaya.

Puspitosari, Hesti; et. al., 2012, *Filosofi Pelayanan Publik*, Setara Press (Kelompok Intrans Publishing) dan Jaringan Nasional Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3), Malang.

Sinamo, Nomensen, 2015, *Hukum Administrasi Negara*, Jala permata Aksara, Jakarta.

Tutik, Titik Triwulandari, 2010, *Konstruksi Hukum Tata Negara Indonesia Pasca Amandemen Undang-Undang dasar 1945*, kencana Prenada Media Grup, Jakarta.

Thamrin, Husni, 2013, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta.

Jurnal:

Ricky Putra dan Endang Sutrisna, 2013, "Kualitas Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance*", Jurnal Administrasi Pembangunan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dan Kampus Bina Widya, Volume II, No. 1 November.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

Wawancara:

Wawancara dengan *Bapak Ahmad Fitri, SE.*, Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, Hari Jumat, Tanggal 23 Oktober, 2015, Bertempat di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

Wawancara dengan *Bapak Ahmad Fitri S.E.*, Asisten bidang Penyelesaian Laporan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, Hari Kamis, Tanggal 25 Oktober, 2015, Bertempat di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.