

PENYELESAIAN PENGADUAN MALADMINISTRASI OLEH OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI RIAU

Oleh: Afriliza

Pembimbing I: Dr. Dessy Artina, SH., MH

Pembimbing II: Ledy Diana, SH., MH

Alamat: Perumahan Anugerah Bestari, Blok A, No.3, Pekanbaru

Email: afriliza3759@student.unri.ac.id Telepon: -

ABSTRACT

The higher the quality of services provided to consumers, the more likely the agency will develop, and vice versa if the agency provides unsatisfactory services to the community, it is likely that the agency will be slow to develop. In fact, the products of government organizations are services to the community. People long for good and fast public services with a balance between the power they have and the responsibilities that must be given to the people they serve. This thesis discusses the settlement of maladministration complaints by the Ombudsman Representative of Riau Province.

The type of research is juridical sociological or field research, namely examining the applicable legal provisions and what is happening in reality in society. The research location is in the Office of the Ombudsman Representative in Riau. Sources of data are: primary data and secondary data in the form of primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials. Data collection techniques in this study were interviews and literature review. Data analysis was carried out qualitatively, namely the data obtained not using statistics or mathematics or the like.

The conclusion of this study is the inhibiting factors in carrying out the duties of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Riau Province, namely the first legal factor, the second the limited budget, the third factor of inadequate facilities and facilities and the fourth the lack of existence of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Riau Province. Efforts to overcome the obstacles that exist in the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Province of Riau are by improving the law, increasing the budget for the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Province of Riau, increasing the number of membership personnel of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Province of Riau, improving office facilities supporting the performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia. Indonesia Representative of Riau Province and the need for outreach to the public regarding the existence of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Riau Province. The author's suggestion to the Ombudsman of the Republic of Indonesia is to further improve performance both in terms of completing reports and preventing maladministration. Ombudsman Representative of Riau Province to the public who are in direct contact with the administration. In addition, to strengthen its existence for the existence of the Ombudsman Republic of Indonesia Representative of Riau Province so that it is known by the public, especially people outside the Pekanbaru area.

Keywords: Complaint Resolution - Maladministration - Ombudsman Representative of Riau Province

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi aparatur negara masih dihadapkan pada kualitas pelayanan publik yang rendah dan masih sering terjadinya berbagai praktek korupsi, kolusi dan nepotisme yang merugikan bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Kurangnya kesadaran masyarakat, budaya ewuh pakewuh (takut, risih, dan segan), banyaknya pungli (pungutan liar), penundaan berlarut, panjang dan rumitnya birokrasi, serta kebiasaan pejabat publik yang minta dilayani, bukan melayani dalam pengurusan administrasi di kantor pemerintahan, adalah merupakan gambaran keadaan birokrasi yang ada di Indonesia saat ini.¹ Masyarakat merindukan pelayanan publik yang baik dan cepat dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani.²

Berkenaan dengan sarana untuk menampung dan menyelesaikan pengaduan tersebut, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di Pasal 3 telah meletakkan prinsip-prinsip *good governance* yang juga berlaku dalam menerima, memproses dan menyelesaikan masalah-masalah yang terbit dari keluhan-keluhan masyarakat. Namun demikian kenyataan menunjukkan bahwa hambatan-hambatan yang terjadi dalam melayani pengaduan itu banyak diakibatkan oleh tidak adanya prosedur baku (*standard procedure*) untuk melayani dan memproses keluhan-keluhan publik itu.³

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menyatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan publik termasuk yang diselenggarakan oleh 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 perorangan 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.

Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan salah satu tugas Ombudsman adalah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Terkait bidang 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 upaya ini masih belum berjalan efektif secara merata ke berbagai wilayah yang terdapat di Provinsi Riau.

Fenomena permasalahan pengaduan masyarakat yang dilaporkan kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau pada periode Tahun 2016-2020 di Provinsi Riau menunjukkan bahwa masih terdapat laporan yang belum bisa diselesaikan oleh Ombudsman tiap tahunnya. Hal tersebut bisa dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel I.1
Hasil Tindak Lanjut Penyelesaian Laporan
Pengaduan Masyarakat di Provinsi Riau
Tahun 2016-2020

No	Tahun	Hasil Tindak Lanjut Laporan		Persentase %
		Laporan Masuk	Laporan Close	
1	2016	203	205	101,0
2	2017	195	234	120,0
3	2018	162	182	112,3
4	2019	136	137	100,7
5	2020	108	126	116,7

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, 2021

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa dari tahun 2016 sampai tahun 2020 masih terdapat beberapa laporan yang belum bisa diselesaikan oleh Ombudsman. terselesaikannya laporan pengaduan masyarakat mengenai kasus

¹Hendra Nurtjahyo, *et. al.*, *Memahami Maladministrasi*, ORI, Jakarta: 2013, hlm. 2

² Kamaruddin Sellang, *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*, Penerbit Ombak, Yogyakarta: 2016, hlm. 73.

³Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta: 2010, hlm. 130.

dugaan maladministrasi pelayanan publik akan menjadi tolak ukur keberhasilan dan efektivitas keberadaan Ombudsman RI perwakilan Provinsi Riau dalam memberikan layanan pengaduan atau keluhan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Terkait data laporan close yang lebih tinggi, karena data laporan selesai ini bukan hanya data tahun berjalan, tetapi juga laporan close untuk laporan yang masuk di luar tahun tersebut atau tahun sebelumnya. Misalnya data close tahun 2017, bukan hanya laporan di tahun 2017 yang ditutup, tetapi juga laporan sebelum tahun 2017.⁴

Banyaknya laporan tindakan maladministrasi yang dilakukan di Kota Pekanbaru, menjadikan masyarakat merasa keberadaan Ombudsman ini sangat membantu mereka dalam menyelesaikan kasus maladministrasi dalam pelayanan publik. Sebagaimana wawancara dengan Masyarakat/Pelapor Korban Maladministrasi ia berharap bahwa laporannya dapat selesai dengan baik dan juga berharap setelah melapor ke ombudsman, terkait pembuatan E-KTP yang diajukannya dapat selesai dengan cepat.⁵ Namun pada kenyataannya keberadaan Ombudsman ini kurang dirasakan oleh masyarakat, karena dari ratusan laporan yang masuk, hanya sebagian kecil saja yang ditindak lanjuti oleh pihak Ombudsman. Berikut ini data dari beberapa laporan yang belum ditanggapi oleh pihak Ombudsman:⁶

1. Surat pengaduan dari Asriadi, 13 Oktober 2019 dalam kasus pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam surat tersebut, dijelaskan bahwa pada proses pembuatan E-KTP atas nama Asriadi, yang dilakukan di Kantor Camat Tampan, telah dilakukan proses rekam data sejak 10 April 2019. Namun sampai surat laporan ini dibuat, belum ada E-KTP yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atas nama Asriadi.
2. Surat pengaduan dari Rahmatullah, 3 Desember 2019 dalam kasus pengaduan pelayanan

penerbitan akta lahir anak atas nama Nur Rahmadhani. Akta lahir tersebut telat di urus setelah anak berumur 9 bulan. Oleh karena itu, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenakan denda sebesar Rp.250.000 kepada orang tua. Seharusnya dalam Standar Operasional di bawah 1 tahun keterlambatan masih belum dikenakan denda.

3. Surat pengaduan dari Sriwahyuni, 5 Juli 2020 dalam kasus keterlambatan prosedur pelayanan terkait Surat Keterangan Penduduk yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana Surat Keterangan Penduduk yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menggantikan E-KTP masih diragukan oleh beberapa masyarakat dikarenakan Surat Keterangan Penduduk belum bisa diterima oleh beberapa kantor pemerintah maupun untuk mengurus keperluan masyarakat yang lainnya.
4. Surat pengaduan masyarakat mengenai pegajuan perubahan data dalam Kartu Keluarga yang hilang, surat aduan yang disampaikan oleh Bapak Sunardi itu sudah di ajukan sejak Januari 2020 akan tetapi belum selesai hingga surat pengaduan ini diajukan.
5. Surat pengaduan oleh Herlina tahun 2020 mengenai perubahan nama orang tua dalam Kartu Keluarga, yang semula atas nama orang tua angkat merubah ke orang tu kandung, sudah diajukan akan tetapi kartu keluarga belum kunjung selesai, sehingga mengajukan surat pengaduan ini.
6. Surat pengaduan dari Arif Susilo tahun 2020, terlapor Lembaga Peradilan, dugaan maladministrasi yakni penundaan berlarut, keluhannya ialah keberatan atas belum dilaksanakannya eksekusi atas tanah dan bangunan yang dimenangkan lelang oleh pelapor.
7. Surat pengaduan dari Silvia Ningrum tahun 2021, terlapor BUMN/BUMD, dugaan maladministrasi yakni penundaan berlarut, keluhannya ialah keberatan atas pengisian nomor stroom token yang gagal pada alat pembatas dan pengukur.
8. Surat pengaduan dari Sumardi tahun 2020, terlapor BUMN/BUMD, dugaan maladministrasi yakni penundaan berlarut, keluhannya ialah keberatan atas tidak mengalirnya air oleh PDAM.

⁴ Wawancara dengan Bapak Ahmad Fitri Selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau pada 7 September 2021

⁵ Wawancara dengan Lilis Masyarakat/Pelapor Korban Maladministrasi Pekanbaru pada Tanggal 17 Februari 2021

⁶ Wawancara dengan Masyarakat/Pelapor Korban Maladministrasi Pekanbaru pada Tanggal 17 Februari-18 November 2021

Laporan warga terkait adanya pungutan dan juga keterlambatan dalam pelayanan baik di bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maupun di Instansi lainnya, maka pihak Ombudsman seharusnya sudah menindak lanjuti laporan tersebut. Karena eksistensi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan diberi tugas untuk menangani pengaduan setidaknya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

Pemaparan latar belakang di atas membuat peneliti tertarik untuk memaparkan dalam skripsi, dengan judul “**Penyelesaian Pengaduan Maladministrasi Oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau**”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah faktor penghambat penyelesaian pengaduan maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau?
2. Apakah upaya dalam mengatasi faktor penghambat penyelesaian pengaduan maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian.

- a. Untuk mengetahui faktor penghambat penyelesaian pengaduan maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.
- b. Untuk mengetahui upaya dalam mengatasi faktor penghambat penyelesaian pengaduan maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis terhadap permasalahan yang diteliti.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan bagi Program Studi Hukum Administrasi Negara Universitas Riau dan menjadi ilmu bagi peminat yang cinta kepada ilmu pengetahuan.
- c. Hasil Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi selanjutnya dalam mengkaji permasalahan penyelesaian pengaduan

maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

D. Kerangka Teori

1. Teori *Good Governance and Clean Government*

Penerapan konsep *good governance* dan *clean government* kedalam suatu sistem pemerintahan diyakini sudah menjadi suatu keharusan bagi negara-negara modern. Pada prinsipnya, dengan istilah *good governance* dan *clean government* berarti bagaimana manajemen pemerintahan mengelola pemerintahan tersebut secara baik, benar dan penuh integritas. Karena itu, prinsip *good governance* melingkupi juga seluruh aspek dari organisasi, bisnis dan budaya. Meskipun demikian, secara lebih spesifik, *good governance* dapat diartikan sebagai suatu proyek sosial, hukum dan pemerintahan, yang melibatkan sektor negara, rakyat dan pasar, yang berisikan ketentuan yang mengatur hubungan antara unsur-unsur pemerintah parlemen, pengadilan dan rakyat, dan lain-lain yang berkaitan dengan pengendalian pemerintahan.

2. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh organisasi publik maupun swasta dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁷

E. Kerangka Konseptual

1. 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

⁷ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*: Gava Media, Yogyakarta, 2011, hlm. 11.

yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.⁸

2. 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 di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁹
3. 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.¹⁰
4. *Public Complaint* (Keluhan atau pengaduan publik) adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.¹¹

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini berfokus pada faktor penghambat dan upaya dalam mengatasi faktor penghambat penyelesaian pengaduan

maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat,¹² atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi dimasyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.¹³ Penelitian ini termasuk kedalam penelitian empiris, karena hendak mengetahui faktor penghambat dan upaya dalam mengatasi faktor penghambat penyelesaian pengaduan maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Ombudsman Perwakilan Riau yang beralamat di Jl. Hang Tuah No. 34, Suka Mulia, Kecamatan Sail Pekanbaru Kota 28131 Telp/Fax: 0761-888100 Telp/Whatsapp: 08119533737 E-mail pengaduan: pengaduan.riau@ombudsman.go.id, alasan dilakukan di Kantor Ombudsman Perwakilan Riau karena masih ada masyarakat Kota Pekanbaru yang mengalami praktik maladministrasi.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari obyek yang akan diteliti yang mempunyai karakteristik yang sama.¹⁴ Populasi yang dijadikan dalam sampel ini ialah Kepala Perwakilan Ombudsman Riau dan masyarakat yang melakukan pengaduan terkait dengan maladministrasi di Kota Pekanbaru.

b. Sampel

Peneliti terlebih dahulu menentukan sampel untuk memperoleh data, yang mana

⁸ Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

⁹ Ratminto, *et. al.*, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta: 2006, hlm. 4-5.

¹⁰ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

¹¹ Suci Styawan, "Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II)", *Jurnal Ilmu Administrasi negara*, FISIP, Universitas Airlangga, 2013, hlm. 6

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta: 2002, hlm. 126.

¹³ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta: 2002, hlm. 15.

¹⁴ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2005, hlm. 118.

sampel tersebut bagian dari keseluruhan populasi yang akan dijadikan objek penelitian yang dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi. Metode yang dipakai adalah metode *purposive*. Metode *Purposive* adalah menetapkan jumlah sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada, yang kategori sampelnya itu telah ditetapkan sendiri oleh si peneliti. Untuk yang menjadi sampel dalam penelitian ini:

Tabe I.2
Populasi dan Sampel

No	Keterangan	Jumlah (Orang)		
		Populasi	Sampel	%
1	Kepala perwakilan Ombudsman Riau	1	1	100 %
2	Pelapor/ Korban Maladministrasi dari tahun 2016-2020	804	9	1,2 %
Jumlah		805	10	-

Sumber: Data Olahan Penulis Tahun 2021

4. Sumber Data

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari masyarakat (lapangan) yang sesuai permasalahan;
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui kepustakaan yang bersifat mendukung data primer berupa:
 - 1) Bahan Hukum Primer, yaitu: bahan-bahan hukum yang mengikat yang dapat terdiri dari:
 - a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
 - b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
 - c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - d) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.

- 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu sumber data yang diperoleh dari hasil mempelajari literatur berupa buku-buku, jurnal, dan karangan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian penulis.

- c. Bahan Hukum Tertier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dalam kamus besar bahasa Indonesia dan website.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. **Wawancara**, wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang koresponden dan menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi.¹⁵
- b. **Kajian Kepustakaan**, jenis penelitian dalam skripsi ini menggunakan jenis penelitian kepustakaan (*library research*) dimana dalam penelitian ini penulis akan mencari buku-buku yang ada hubungannya dengan faktor penghambat dan upaya dalam mengatasi faktor penghambat penyelesaian pengaduan maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

6. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif.¹⁶ Data yang terkumpul dianalisa secara kualitatif, artinya data yang berdasarkan uraian kalimat atau data tidak di analisa menggunakan statistik atau matematika ataupun sejenisnya, yaitu apa yang dinyatakan secara tertulis atau lisan dan perilaku nyata yang diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh. Dari pembahasan tersebut, ditarik kesimpulan deduktif yaitu penarikan kesimpulan dari yang bersifat umum ke khusus.

¹⁵ Tajul Arifin, *Metode Penelitian*, CV. Pustaka Setia, Bandung: 2008, hlm. 53.

¹⁶ *Ibid.* hlm. 246.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik:¹⁷

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan:
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
- i. Kejujuran: cukup jelas.
- j. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten.
- k. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan

ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.

- l. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

B. Tinjauan Umum Tentang Maladministrasi

Menurut Widodo dan Nurhayati “Maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari suatu praktek administrasi, atau suatu praktek yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi.” Secara lebih umum maladministrasi di artikan sebagai penyimpangan, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban hukum dan kepatutan masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Menurut klasifikasi Croosman dan Nurhayati, bentuk tindakan yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi adalah; berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan kewenangan, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena-mena. Sedangkan Ombudsman Nasional sendiri membuat kategori tindakan maladministrasi sebagai: 1. Tindakan yang dirasakan janggal (*Inappropriate*) karena tidak dilakukan sebagaimana mestinya. 2. Tindakan yang menyimpang (*Deviate*). 3. Tindakan yang melanggar ketentuan (*irregular/illegitimate*). 4. Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu (*undue delay*). 5. Tindakan yang tidak patut (*inequity*).¹⁸

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Faktor Penghambat Penyelesaian Pengaduan Maladministrasi Oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau

Faktor penghambat adalah segala sesuatu yang menjadi rintangan atau hambatan dalam menjalankan sebuah organisasi, selama perkembangan ombudsman tentu memiliki tantangan atau penghambat, dari faktor inilah yang membuat ombudsman terus berbenah agar dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat kepada masyarakat sekitar. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan yang dimaksud dengan

¹⁷ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Reifika Aditama, Bandung, 2012, hlm. 65

¹⁸ Hendra Nurtjahjo, *Memahami Maladministrasi*, Ombudsman RI, Jakarta, 2013, hlm. 4.

penghambat adalah hal yang menjadi penyebab atau karena hanya tujuan atau keinginan tidak dapat diwujudkan.¹⁹ Jadi, penghambat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hal-hal yang menyebabkan terhambatnya penanganan laporan maladministrasi.

Kehadiran Ombudsman Republik Indonesia merupakan bagian dari suatu perubahan yang berperan mengubah kebiasaan lama yang mana masyarakat harus mengabdikan kepada penguasa menjadi penguasa yang harus mengabdikan kepada masyarakat. Ombudsman sebagai alat kelengkapan negara dalam mencapai kesejahteraan bagi masyarakat. Keberadaan Ombudsman bukan hanya ada di pusat melainkan ada di provinsi khususnya Riau. Hal ini berdasarkan adanya kewenangan daerah atau otonomi daerah yang di perintahkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah yang berupaya mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan pemerintah daerah.

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, pengertian Ombudsman ialah “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”.

Faktor penghambat dalam penyelenggaraan tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yakni sebagai berikut:²⁰

1) Faktor Hukum

Dari segi faktor hukum terdapat beberapa permasalahan-permasalahan, yaitu: Pertama, rekomendasi dan ataupun surat-surat Ombudsman Republik Indonesia bersifat *nonlegally Binding* (tidak mengikat) terhadap institusi terkait; Kedua, tidak adanya kejelasan aturan hukum terkait apa yang dimaksud dengan

tindakan korektif dan berapa lama batas waktu dalam pelaksanaan tindak korektif tersebut; serta Ketiga, tidak adanya aturan yang tegas mengenai batasan waktu dalam setiap tahapan alur penyelesaian laporan.²¹

2) Anggaran Yang Masih Terbatas

Anggaran dana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara yang mana setiap tahunnya jumlah anggaran masih sangat terbatas, tidak sebanding dengan jumlah luas wilayah Provinsi Riau dalam hal menyelesaikan laporan masyarakat dan juga pencegahan maladministrasi yang belum begitu efektif. Hal ini dapat dilihat apabila dalam menyelesaikan laporan luar daerah, dimana objek laporan tersebut berasal, hal ini tentu membutuhkan biaya. Dengan terbatasnya jumlah anggaran yang diberikan Ombudsman Pusat kepada Ombudsman RI Perwakilan.²²

Provinsi Riau, maka hal ini menjadi hambatan bagi Ombudsman perwakilan dalam menjalankan tugasnya, dan sama halnya dengan bidang pencegahan juga tidak berjalan secara efektif dikarenakan dalam pelaksanaan fungsi pencegahan tersebut memerlukan banyak kegiatan seperti sosialisasi, kajian, talkshow, diskusi publik dan lain-lain, yang mana tentunya kegiatan tersebut membutuhkan banyak biaya operasionalnya, melihat luasnya cakupan wilayah kerja yang harus dipantau oleh Ombudsman perwakilan Provinsi Riau.²³

Minimnya anggaran yang dimiliki oleh Ombudsman Perwakilan menyebabkan Ombudsman harus menekan kegiatan yang tidak memakan biaya operasional yang banyak. Hal ini jelas membuat keberadaan Ombudsman masih belum begitu dirasakan masyarakat di daerah yang belum dijangkau oleh Ombudsman, karena dalam menjalankan tugasnya yakni tugas pencegahan maladministrasi masih kurang, salah satu fokusnya adalah anggaran yang masih terbatas. Anggaran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau sendiri bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara yang mana pada tahun 2020-2021 jumlah anggarannya masih sangat terbatas. Keterbatasan

¹⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 1990, hlm, 235

²⁰ Wawancara dengan Bapak Ahmad Fitri Selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau pada 14 Agustus 2021

²¹ *Ibid.*

²² *Ibid.*

²³ *Ibid.*

anggaran dalam penyelesaian laporan menjadi kendala dalam menindaklanjutinya. Keterbatasan anggaran mengakibatkan sejumlah laporan yang berasal dari luar Kota Pekanbaru menjadi lambat ditindaklanjuti dan diselesaikan.²⁴

3) Faktor Sarana Dan Fasilitas 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.

Untuk melakukan pengawasan yang maksimal dan mengetahui apakah hasil pengawasan yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan maka perlu untuk mengukur pelaksanaan sejauh mana pengawasan yang dilakukan dan bagaimana proses pengawasan tersebut yang tujuannya meminimalisir penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi dalam setiap pekerjaan sehari-hari. Penilaian kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dapat berupa Rapat Kerja dan Rapat Anggaran yang dilakukan Kepala Perwakilan bersama seluruh Keasistenan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

Dalam menjalankan tugasnya, Kepala Perwakilan Ombudsman selalu mendiskusikan kinerjanya bersama seluruh keasistenan, hal ini dilakukan agar menciptakan koordinasi dan komunikasi yang baik antar sesama asisten serta dalam pelaksanaan rapat kerja di Ombudsman tidak hanya dilakukan seminggu sekali atau hanya di hari senin saja, artinya rapat bisa saja dilakukan dua atau tiga kali dalam seminggu jika dalam kondisi urgent seperti banyaknya laporan pengaduan yang masuk dalam hari itu, maka Tim penerimaan dan verifikasi laporan berhak mengadakan rapat pleno lanjutan untuk membahas laporan serta pendisposisian laporan pengaduan agar laporan tersebut dapat cepat ditangani.

Ombudsman selalu bekerjasama dalam melaksanakan tugasnya sampai laporan tersebut dinyatakan selesai atau ditutup, dalam rapat juga dibahas mengenai laporan akhir hasil pemeriksaan yang mana jika laporan tersebut ditemukan adanya maladministrasi, maka

dibuatlah langkah korektif berupa saran perbaikan kepada terlapor untuk segera ditindaklanjuti dan laporan ditutup. Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau juga melaksanakan koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik termasuk koordinasi dengan Dinas Pertanahan Kota Pekanbaru dan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

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. Faktor lain yang menjadi faktor penghambat dalam penyelesaian laporan adalah adanya beberapa laporan yang masuk dalam kriteria laporan berat. Laporan dengan kriteria berat akan memerlukan banyak pihak terkait dalam penyelesaian laporannya. Karena melibatkan banyak pihak dalam penyelesaiannya maka laporan tersebut akan memerlukan waktu yang lebih lama dalam menyelesaikan laporan itu.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh Ombudsman perlu melaksanakan pelayanan yang baik sesuai dengan teori *good governance* dan *clean government* agar terwujud tujuan dan fungsi dari ombudsman itu sendiri. Karena penerapan konsep *good governance* dan *clean government* kedalam suatu sistem pemerintahan diyakini sudah menjadi suatu keharusan bagi negara-negara modern. Pada prinsipnya, dengan istilah *good governance* dan *clean government* berarti bagaimana manajemen pemerintahan mengelola pemerintahan tersebut secara baik, benar dan penuh integritas.

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan-akan

²⁴*Ibid.*

membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

A. Upaya Dalam Mengatasi Faktor Penghambat Penyelesaian Pengaduan Maladministrasi Oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau

Di Indonesia, terdapat banyak lembaga independen yang fungsinya melakukan pengawasan terhadap pemerintah dalam melaksanakan tugas pelayanan publik yakni salah satunya adalah Ombudsman. Istilah Ombudsman berasal dari Skandinavia yang berarti *citizen's defender atau representative of the people* yang berarti pembela rakyat atau perwakilan rakyat.²⁵ Kewenangan Ombudsman dalam sistem Negara hukum Republik Indonesia sebagaimana dapat disimpulkan dari Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan 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 di atas landasan Negara hukum yang demokratis. Hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan fungsi tersebut dapat berjalan secara efektif.²⁶

Maladministrasi adalah suatu tindakan atau perilaku administrasi oleh penyelenggara administrasi negara (pejabat publik) dalam proses pemberian pelayanan umum yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku atau melakukan penyalahgunaan wewenang (*detournement de pouvoir*) yang atas tindakan tersebut menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat, dengan kata lain melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan administrasi.²⁷ Peranan Ombudsman Republik Indonesia ini diarahkan agar kinerja administrasi pemerintahan di level pusat maupun daerah dapat diperbaiki dan ditingkatkan, tindakan-tindakan

pemerintah dapat lebih terbuka dan pemerintah dengan birokrasinya bisa lebih akuntabel terhadap masyarakat luas. Selain itu, Ombudsman mempunyai kewenangan untuk melakukan penyelidikan secara obyektif atas keluhan masyarakat umum mengenai pelayanan umum dan administrasi pemerintahan, dan dapat juga atas inisiatif sendiri melakukan penyelidikan, sekaligus mendaftarkan keluhan tersebut.²⁸

Pelapor/Korban Maladministrasi ia berharap bahwa laporannya dapat selesai dengan baik dan juga berharap setelah melapor ke ombudsman terkait pembuatan E-KTP yang diajukannya dapat selesai dengan cepat.²⁹ Namun pada kenyataannya keberadaan Ombudsman ini kurang dirasakan oleh masyarakat, karena dari ratusan laporan yang masuk, hanya sebagian kecil saja yang ditindak lanjuti oleh pihak Ombudsman. Berikut ini data dari beberapa laporan yang belum ditanggapi oleh pihak Ombudsman:³⁰

1. Surat pengaduan dari Asriadi, 13 Oktober 2019 dalam kasus pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam surat tersebut, dijelaskan bahwa pada proses pembuatan E-KTP atas nama Asriadi, yang dilakukan di Kantor Camat Tampan, telah dilakukan proses rekam data sejak 10 April 2019. Namun sampai surat laporan ini dibuat, belum ada E-KTP yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atas nama Asriadi.
2. Surat pengaduan dari Rahmatullah, 3 Desember 2019 dalam kasus pengaduan pelayanan penerbitan akta lahir anak atas nama Nur Rahmadhani. Akta lahir tersebut telat di urus setelah anak berumur 9 bulan. Oleh karena itu, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenakan denda sebesar Rp.250.000 kepada orang tua. Seharusnya dalam Standar Operasional di bawah 1 tahun keterlambatan masih belum dikenakan denda.
3. Surat pengaduan dari Sriwahyuni, 5 Juli 2020 dalam kasus keterlambatan prosedur pelayanan terkait Surat Keterangan Penduduk yang

²⁵A'an Efendi dan Freddy Poernomo, *Hukum Administrasi*, cet.1, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, hlm. 285-286.

²⁶ Nuryanto A. Daim, *Hukum Administrasi perbandingan penyelesaian maladministrasi oleh Ombudsman dan Pengadilan Tata Usaha Negara*, Laksbang Justitia, Surabaya, 2014, hlm. 91.

²⁷ Abdul Haliq, Analisis Kasus Mal Administrasi Di Ombudsman Ri Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2013-2015. *As Siyasa*, Vol. 2, No. 1, Mei 2017. Hlm. 10.

²⁸Prasetyo, Eko dkk. *Ombudsman Daerah: Mendorong Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih*, PUSHAM UII, Yogyakarta, 2003, hlm. 186.

²⁹Wawancara dengan Lilis Masyarakat/Pelapor Korban Maladministrasi Pekanbaru pada Tanggal 17 Februari 2021

³⁰ Wawancara dengan Masyarakat/Pelapor Korban Maladministrasi Pekanbaru pada Tanggal 17 Februari 2021

dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana Surat Keterangan Penduduk yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menggantikan E-KTP masih diragukan oleh beberapa masyarakat dikarenakan Surat Keterangan Penduduk belum bisa diterima oleh beberapa kantor pemerintah maupun untuk mengurus keperluan masyarakat yang lainnya.

4. Surat pengaduan masyarakat mengenai pegajuan perubahan data dalam Kartu Keluarga yang hilang, surat aduan yang disampaikan oleh Bapak Sunardi itu sudah di ajukan sejak Januari 2020 akan tetapi belum selesai hingga surat pengaduan ini diajukan.
5. Surat pengaduan oleh Herlina mengenai perubahan nama orang tua dalam Kartu Keluarga, yang semula atas nama orang tua angkat merubah ke orang tu kandung, sudah diajukan akan tetapi kartu keluarga belum kunjung selesai, sehingga mengajukan surat pengaduan ini.
6. Surat pengaduan dari Arif Susilo tahun 2020, terlapor Lembaga Peradilan, dugaan maladministrasi yakni penundaan berlarut, keluhannya ialah keberatan atas belum dilaksanakannya eksekusi atas tanah dan bangunan yang dimenangkan lelang oleh pelapor.
7. Surat pengaduan dari Silvia Ningrum tahun 2021, terlapor BUMN/BUMD, dugaan maladministrasi yakni penundaan berlarut, keluhannya ialah keberatan atas pengisian nomor stroom token yang gagal pada alat pembatas dan pengukur.
8. Surat pengaduan dari Sumardi tahun 2020, terlapor BUMN/BUMD, dugaan maladministrasi yakni penundaan berlarut, keluhannya ialah keberatan atas tidak mengalirnya air oleh PDAM.

Laporan warga terkait adanya pungutan dan juga keterlambatan dalam pelayanan di bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, maka pihak Ombudsman seharusnya sudah menindak lanjuti laporan tersebut. Karena eksistensi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan diberi tugas untuk menangani pengaduan setidaknya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun

2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Upaya untuk mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yaitu:³¹

1) Memperbaiki hukum

Artinya dalam upaya ini ada aturan yang tegas dan jelas yang mengatur mengenai penyelenggaraan tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

2) Perlu Adanya Penambahan Sumber Daya Manusia

Penambahan Anggaran 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 itu dibidang penyelesaian laporan maupun dibidang pencegahan maladministrasi tanpa adanya hambatan kekurangan personil. Mengusulkan kepada pimpinan Ombudsman RI agar dilakukan penambahan jumlah asisten di kantor Ombudsman RI Provinsi Riau. Penambahan asisten telah dilakukan dalam beberapa tahapan, yaitu pada tahun 2015 dan tahun 2017.

3) 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.

4) Penambahan Fasilitas

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.

³¹ Wawancara dengan Bapak Ahmad Fitri Selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau pada 14 Agustus 2021

5) Meningkatkan Kinerja di Bidang 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 ke penyelenggaraan pelayanan publik maupun masyarakat di tiap-tiap daerah yang ada di Provinsi Riau. Melaksanakan rapat perwakilan rutin dan gelar laporan dalam setiap upaya untuk menyelesaikan dan menutup sebuah laporan masyarakat. Dengan demikian akan semakin banyak masukan dan sumbangan pemikiran dari beberapa asisten terhadap upaya penyelesaian sebuah laporan.

Selain itu pembagian tugas yang proporsional kepada setiap asisten oleh kepala perwakilan diharapkan akan semakin meningkatkan produktivitas dan kinerja asisten dalam menyelesaikan laporan masyarakat. Tindakan perbaikan adalah langkah selanjutnya dalam pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, karena tindakan perbaikan merupakan penyempurnaan kesalahan-kesalahan yang terjadi selama proses kegiatan. Tindakan ini dapat dilaksanakan segera setelah ditemukannya kesalahan yang disertai pemberian arahan maupun penyempurnaan terhadap rencana, peraturan dan sebagainya, demi efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Riau.

Tindakan yang dilakukan oleh ombudsman sebagai lembaga pengawas apabila terjadi penyimpangan atau kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan tugas, disebut sebagai tindakan perbaikan. Hal ini dapat diberikan dalam bentuk teguran maupun sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sebagai upaya Ombudsman dalam melakukan tindakan koreksi terhadap tingginya perilaku maladministrasi yang terjadi di Kota Pekanbaru, maka Ombudsman turut serta melakukan pengawasan terhadap pembentukan unit pengelolaan pengaduan masyarakat. Dalam konteks pengawasan pelayanan publik, partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik menjadi hal yang harus difasilitasi oleh negara. Untuk itu sangat penting dan mendesak pembentukan unit pengelola pengaduan masyarakat. Selain melakukan pengawasan terhadap terbentuknya unit pengelolaan pengaduan oleh masing-masing instansi

penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman perwakilan Provinsi Riau juga melakukan pengawasan secara langsung terkait tindak lanjut laporan akhir hasil pemeriksaan yang harus dijalankan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai pihak terlapor.

Jika mengacu pada konsep pelayanan publik, maka pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh organisasi publik maupun swasta dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³² Artinya Ombudsman adalah organisasi publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, memiliki tanggung jawab dalam penyelesaian pengaduan maladministrasi sehingga dapat mewujudkan upaya dalam 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.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Faktor-faktor penghambat penyelenggaraan tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah, pertama faktor hukum, kedua anggaran yang masih terbatas, ketiga faktor sarana dan fasilitas yang masih kurang memadai dan keempat kurangnya eksistensi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.
2. Upaya untuk mengatasi faktor-faktor hambatan yang ada di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah dengan cara memperbaiki hukum artinya harus ada aturan

³² Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*: Gava Media, Yogyakarta, 2011, hlm. 11.

yang tegas dan jelas yang mengatur mengenai penyelenggaraan tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, menambah anggaran bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, menambah jumlah personil keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, memperbaiki fasilitas kantor penunjang kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dan perlunya Sosialisasi kepada masyarakat terkait keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

B. Saran

1. Kepada Ombudsman Republik Indonesia dalam pelaksanaan fungsinya sebagai lembaga pelayanan publik untuk lebih ditingkatkan lagi baik itu dalam hal menyelesaikan laporan maupun pencegahan terhadap terjadinya maladministrasi. Kemudian dalam hal penanganan laporan masyarakat agar lebih ditingkatkan lagi proses pengawasan terhadap pelaksanaan langkah korektif atau saran perbaikan yang diberikan kepada terlapor sehingga terlapor dapat menjalankan pelayanan publik yang baik dan terhindar dari perilaku maladministrasi.
2. Diharapkan kedepannya kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau untuk mensosialisasikan keberadaan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau kepada masyarakat yang langsung bersentuhan dengan administrasi. Selain itu agar dikuatkan lagi eksistensinya bagi keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau sehingga dikenal oleh masyarakat terutama masyarakat yang ada diluar daerah Pekanbaru

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arifin, Tajul, 2008, *Metode Penelitian*, CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Daim, Nuryanto A. 2014, *Hukum Administrasi Perbandingan Penyelesaian Maladministrasi Oleh Ombudsman dan*

Pengadilan Tata Usaha Negara, Laksbang Justitia, Surabaya.

- Efendi, A'an dan Freddy Poernomo, 2017, *Hukum Administrasi*, cet.1, Sinar Grafika, Jakarta.
- Eko, Prasetyo, dkk. 2003, *Ombudsman Daerah: Mendorong Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih*, (Yogyakarta: PUSHAM UII.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*: Gava Media, Yogyakarta.
- Nurtjahyo, Hendra, 2013, *et. al., Memahami Maladministrasi*, ORI, Jakarta.
- Ratminto, *et. al.*, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Sellang, Kamaruddin, 2016, *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*, Penerbit Ombak, Yogyakarta.
- Surjadi, 2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Reifika Aditama, Bandung.
- Sunggono, Bambang, 2005, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Sutedi, Adrian, 2010, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Waluyo, Bambang, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.

B. Jurnal

- Abdul Haliq, "Analisis Kasus Mal Administrasi Di Ombudsman Ri Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2013-2015", *As Siyasa*, Vol. 2, No. 1, Mei 2017.
- Suci Styawan, "Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II)", *Jurnal Ilmu Administrasi negara*, FISIP, Universitas Airlangga, 2013.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia
Tahun 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37
Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik
Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2
Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan
Minimal.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Dan Reformasi Birokrasi Republik
Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang
Pedoman Standar Pelayanan.