

PELAKSANAAN TUPOKSI OMBUDSMAN DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN PERWAKILAN RIAU

Oleh :
Hidayat. S
Pembimbing : Sujianto

*Faculty of Social Science and Political Science Riau University Pekanbaru
Indonesia*

email : hidayatsulaiman1990@gmail.com

*Implementation of the duties and functions of the Ombudsman in the controle
of public services by Ombudsman Representatives Riau*

ABSTRACT

This study aims to provide an explanation about the main tasks and functions of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, especially the Ombudsman Representative Riau. Adapaun frameworks used in describing the execution of the duties of the Ombudsman is to look at the task mastery, ability of cooperation, Completing work on time, granting the right job report results and explain some of the factors that could affect the execution of the duties of the Ombudsman. The data collection was done by direct observation and interviews with informants. The method used in this research is descriptive qualitative method. Based on the results of the study illustrate that in the execution of the duties of Ombudsman Representative Riau has been run in accordance with the applicable provisions in the execution of the duties of the Ombudsman itself although there are still some constraints that can affect implementation of the duties of the Ombudsman itself as limited human resources, limited budget and the appointment of task binding / writing.

Keywords : *Implementation , the duties and functions, Ombudsman Representative of Riau , Ombudsman .*

PENDAHULUAN

Pelaksanaan tugas dan pekerjaan merupakan suatu kewajiban bagi para anggota dalam suatu organisasi, baik dalam organisasi pemerintah maupun non pemerintah. Dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban tersebut terdapat suatu tujuan yang sama yakni mengharapkan suatu hasil yang baik serta memuaskan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk mendapatkan suatu hasil kerja yang baik sesuai dengan tujuan, maka

setiap organisasi mempunyai suatu aturan yang dituangkan dalam bentuk kebijakan. Kebijakan ini dibuat dengan maksud agar tiap komponen organisasi melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Secara umum tujuan pembentukan Organisasi pemerintahan adalah semata-mata untuk menciptakan kesejahteraan umum serta meningkatkannya. Pemerintah berkewajiban memberdayakan masyarakatnya melalui pendidikan yang layak,

menciptakan lapangan pekerjaan yang mapan bagi keberlangsungan hidup masyarakatnya. Memberikan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya. Memberikan jaminan atas rasa aman dan nyaman bagi masyarakat. Memberikan rasa keadilan dalam proses hukum tanpa perbedaan status social. Menjamin kebebasan beragama sesuai ketentuan yang telah ditetapkan dll.

Untuk mencapai semua tujuan tersebut maka pemerintah membuat seperangkat kebijakan. Dari kebijakan-kebijakan tersebut maka lahirlah sebuah organisasi pemerintahan. Organisasi tersebut telah melekat seperangkat maksud dan tujuan yang dirangkum dalam visi dan misi. Salah satu kebijakan yang dimaksud adalah pembentukan organisasi pemerintah bidang pengawasan pelayanan publik yaitu Ombudsman Republik Indonesia (ORI). ORI dibentuk melalui UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Salah satu tujuan dari dibentuknya Ombudsman adalah untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia. Seperti yang tertuang dalam UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 4 yaitu untuk meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;

Sering berjalanya waktu, pendirian lembaga Ombudsman RI ternyata belum cukup untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia. Belum adanya kejelasan tentang aturan baku yang mengatur bagaimana hak warga Negara dan penduduk tentang pelayanan publik, serta bagaimana kewajiban Negara

beserta korporasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik menjadi salah satu penyebabnya.

Oleh karena itu, pada tahun 2009 tepatnya setahun setelah berdirinya Ombudsman RI. Pemerintah menyusun dan menysahkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu tujuan undang-undang tersebut adalah bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Upaya selanjutnya yang dilakukan ombudsman dalam peningkatan kinerja pengawasan terhadap pelayanan publik adalah dengan membentuk Lembaga Ombudsman Daerah. Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah. Dengan adanya peraturan tersebut maka tiap daerah setingkat Provinsi akan dibentuk Ombudsman Perwakilan. Antara daerah yang dibentuk Ombudsman Perwakilan adalah Riau.

Di Riau, Ombudsman Perwakilan dibentuk pada Tahun 2012. Berkantor di Ibu Kota Provinsi Riau Pekanbaru. Selang 2 tahun dibentuknya Ombudsman telah banyak menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan tersebut.

Berdasarkan laporan hasil penelitian Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau pada tahun 2014 tentang Kepatuhan Pemerintah

Daerah terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mencatat bahwa selama rentang waktu 2013 - 2014, sebanyak 408 pengaduan telah disampaikan. Sebanyak 250 pengaduan telah ditutup atau selesai. Yang termasuk ke dalam tingkatan daerah diadukan adalah Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota dan Pemerintah Kabupaten. Berdasarkan Tingkat Daerah yang diadukan Pekanbaru adalah Pemerintah kota yang mana Satuan Kerja Perangkat Daerahnya (SKPD) paling banyak diadukan dengan total 71 aduan.

Tabel 1. .Pengaduan Masyarakat berdasarkan Daerah yang dilaporkan

No	Kabupaten/Kota	Tahun 2013		Tahun 2014	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1	Kota Pekanbaru	30	31.9	41	26.3
2	Pemerintah Propinsi	19	20.2	33	21.2
3	Bengkalis	8	8.5	4	2.6
4	Kampar	7	7.4	7	4.5
5	Indragiri Hilir	7	7.4	3	1.9
6	Kep. Meranti	5	5.3	4	2.6
7	Rokan Hulu	4	4.3	2	1.3
8	Rokan Hilir	3	3.2	53	34.0
9	Kuantan Singingi	3	3.2	1	0.6
10	Indragiri Hulu	3	3.2	1	0.6
11	Kota Dumai	3	3.2	1	0.6
12	Siak	2	2.1	4	2.6
13	Pelalawan	0	0.0	2	1.3
Jumlah		94	100	156	100

Sumber: Laporan Ombudsman 2014

Jika hasil pelaporan ini dibandingkan dengan fenomena dan keadaan pelayanan publik yang terdapat di daerah-daerah tentulah belum terwakilkan. Fenomena maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam prakteknya dapat diyakini masih banyak terjadi hingga saat ini. Hanya saja mungkin informasi tentang keberadaan lembaga pengawasan pelayanan publik ini masih banyak belum diketahui. Jadi sangat wajar jika pelaporan yang masuk ke Ombudsman masih sedikit. Jika masyarakat belum mengenal

Ombudsman secara menyeluruh bagaimana mungkin masyarakat punya pikiran untuk membuat pengaduan/pelaporan terkait maladministrasi dilingkungan tempat tinggalnya. Karena untuk membuat pelaporan/pengaduan Ombudsman punya standar pelayanan tersendiri dan itu harus dilewati agar sebuah laporan/pengaduan dapat ditindak lanjuti.

Jika dilihat dari segi tugas dan fungsinya, Ombudsman merupakan salah satu faktor penting. Mengingat bahwa Ombudsman adalah organisasi pemerintah yang diberi mandat sesuai undang-undang untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan yang diamanatkan. Untuk itu, mengetahui tugas pokok dan fungsi serta bagaimana pelaksanaannya oleh Ombudsman menjadi penting. Serta apa saja faktor yang mempengaruhi dari pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tersebut. Suksesnya peningkatan pelayanan publik oleh Ombudsman merupakan salah satu cerminan bahwa Pemerintah serius dalam upaya meningkatkan kesejahteraan rakyatnya terutama dari segi pelayanan masyarakatnya.

kesejahteraan rakyatnya terutama dari segi pelayanan masyarakatnya.

Berdasarkan PP No. 21 Tahun 2011 telah dijelaskan mengenai Tugas Pokok dan Fungsi Ombudsman adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya 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.

Keberhasilan Ombudsman Perwakilan memperbaiki kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di daerah akan dapat dilihat melalui keberhasilan Ombudsman dalam melaksanakan tupoksi Ombudsman itu sendiri. Dalam membantu melaksanakan tupoksi Ombudsman, Ombudsman perwakilan Riau dijalankan oleh 1 orang kepala perwakilan dan 5 anggota Ombudsman Perwakilan atau asisten. Dalam melaksanakan tugas-tugasnya Ombudsman perwakilan fokus untuk menangani pengawasan melalui penyelesaian pengaduan masyarakat. Ombudsman perwakilan dalam menyelesaikan persoalan maladministrasi tidak memiliki standar waktu penyelesaian laporan hingga laporan dianggap selesai, hal ini lah yang menyebabkan masih terdapat pekerjaan rumah yang dianggap belum selesai pada tahun anggaran yang baru. Dalam sistem kerjanya, Ombudsman perwakilan tidak memiliki koordinator bidang secara tetap berdasarkan surat keputusan dari Ombudsman Pusat. Hal ini karena Ombudsman perwakilan bukanlah satuan kerja melainkan organisasi perwakilan yang membantu melaksanakan tugas Ombudsman Republik Indonesia. Semua keputusan terkait pelaksanaan tupoksi secara umum dikendalikan oleh Ombudsman di pusat termasuk beberapa tugas seperti rekomendasi dan adjudikasi khusus.

Setiap anggota Ombudsman dapat melakukan pekerjaan yang sama dengan anggota yang lain,

dinilai hal ini terjadi karena adanya keterbatasan SDM yang dimiliki oleh Ombudsman Perwakilan Riau, meskipun jumlah tersebut sudah standar menurut peraturan perundang-undangan. Ombudsman perwakilan menjalankan semua program pengawasan yang telah ditetapkan oleh Ombudsman di Pusat, artinya Ombudsman perwakilan tidak bisa membuat program tersendiri yang mungkin akan lebih disesuaikan dengan lingkungan daerahnya sendiri, padahal hal ini sangat penting untuk dilakukan karena melihat bahwa tiap daerah tentunya memiliki karakteristik kebudayaan masyarakat tersendiri dan tentunya program Ombudsman harus strategis agar Ombudsman dapat mengajak semua elemen masyarakat terlibat aktif bahu membahu dalam upaya meminimalisir tindakan maladministrasi di daerahnya masing-masing.

Karena sejauh ini Ombudsman masih berfokus melaksanakan tugas penyelesaian laporan dan pengawasan langsung, sementara upaya pencegahan melalui sosialisasi baru hanya sebatas kampus dan kalangan instansi pemerintah, sementara masyarakat selaku penerima pelayanan yang terkadang juga menjadi korban dari maladministrasi masih belum seluruhnya faham tentang Ombudsman, terlebih lagi untuk membuat pengaduan, belum lagi rasa khawatir mereka sebagai pelapor yang takut akan dampak dari laporan mereka sehingga mereka mengurungkan niat mereka untuk melaporkan temuan-temuan maladministrasi tersebut meskipun hal ini nyata telah merugikan mereka. Jika kondisinya demikian, bagaimana mungkin Ombudsman

dapat memastikan bahwa tindakan maladministrasi telah dapat diminimalisir sementara informasi tentang Ombudsman itu sendiri belum menyeluruh diketahui oleh masyarakat di Riau.

TELAAH PUSTAKA

Pelaksanaan Tugas

Menurut Soeprihartono (2009) mengatakan bahwa indikator keberhasilan pelaksanaan tugas adalah:

- 1) Penguasaan tugas
- 2) Kemampuan kerjasama
- 3) Menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya
- 4) Pemberian hasil laporan kerja tepat waktu

Pelaksanaan tugas adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan dan pencapaian efektifitas organisasi. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila pelaksanaan tugas tersebut dapat dilaksanakan atau diselesaikan dengan hasil yang disesuaikan dengan ukuran yang ditetapkan. Yang dimaksud efektifitas pada penelitian ini adalah pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Petugas Ombudsman perwakilan Riau dalam usaha merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik di Riau khususnya di Pekanbaru.

Pengawasan

Pada dasarnya pengawasan adalah sesuatu yang sangat esensial dalam kehidupan organisasi untuk menjaga agar kegiatan yang dijalankan tidak menyimpang dari apa yang telah direncanakan sebelumnya.

Menurut Fathoni (2006 : 30), Pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan aparat atau unit

bertindak atas nama pimpinan organisasi dan bertugas mengumpulkan segala data dan informasi yang diperlukan oleh pimpinan organisasi untuk menilai kemajuan dan kemunduran dalam pelaksanaan pekerjaan.

Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (2005), pelayanan publik adalah segala bentuk 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 rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka pemikiran penelitian ini diawali dengan menguraikan dua hal pokok yaitu pelaksanaan tugas aktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas. Adapun pelaksanaan tugas diurai menjadi 4 point yaitu; Penguasaan tugas, Kemampuan kerjasama, Menyelesaikan pekerjaan Tepat waktu dan Pemberian hasil laporan kerja yang tepat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan deskriptif kualitatif dimana penulis berupaya mencari fakta-fakta sesuai dengan ruang lingkup judul penelitian, selanjutnya dipaparkan secara jelas guna memberikan gambaran tentang adanya suatu fenomena sosial. Dalam

penelitian kualitatif ini menggunakan metode *snowball sampling* dimana peneliti menjumpai langsung orang-orang yang dianggap mengetahui dan memahami permasalahan yang ada untuk didapati data yang akurat dan kemudian digunakan untuk ditarik sebuah kesimpulan. Sebagaimana diungkapkan oleh Bagdan dalam Ilyadi (2014) Metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati.

Jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data bersifat Kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambaran.

1) Data Primer

Adalah data yang diambil langsung dari responden yang menjadi sampel sebagai data untuk menganalisa penelitian dan yang diperoleh melalui observasi dan wawancara keseluruhan informan yang mengenai Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Ombudsman dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Pekanbaru dan Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tersebut.

2) Data sekunder

Adalah data penunjang dalam penelitian ini yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Ombudsman Perwakilan Riau dalam meningkatkan pelayanan publik di Pekanbaru, adapun data sekunder yang dimaksud adalah Data Profil Ombudsman Perwakilan Riau, Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Riau, Data pengaduan pelayanan publik yang pernah masuk, jumlah Intansi pemerintahan di Pekanbaru, data statistik penduduk kota Pekanbaru.

Dalam pelaksanaan penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data:

1. Observasi

Observasi adalah mengamati secara langsung objek yang akan diteliti. Dalam hal ini peneliti mengamati serangkaian kegiatan yang bersifat respon Ombudsman terhadap pengaduan yang masuk ke Ombudsman tentang pelayanan publik.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung dengan responden dengan maksud untuk mengetahui tentang orang, kejadian, kegiatan, organisasi, tanggungjawab, perasaan dan sebagainya yang dilakukan oleh dua pihak antar peneliti sebagai pewawancara yang mengajukan beberapa pertanyaan dengan yang diwawancara yaitu orang-orang yang berhubungan erat dengan subjek penelitian.

3. Dokumentasi

Adalah data-data yang didapatkan dari kantor Ombudsman Perwakilan Riau yang dapat berupa dokumen-dokumen, laporan tahunan, struktur organisasi maupun hasil penelitian dan lain-lain yang berkaitan dengan lembaga tersebut. Hal ini dipersiapkan guna keperluan tertentu dan sebagai bukti pendukung dalam melakukan penelitian.

Analisis data dilakukan untuk menganalisis data yang didapat dari penelitian ini adalah analisis kualitatif. Data yang terwujud dalam bentuk kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun sehingga dalam analisis

sebagai alat bantu analisis. Data kualitatif akan digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tugas Pokok Ombudsman

Tugas adalah suatu kewajiban yang harus dikerjakan dalam upaya mencapai suatu maksud dan tujuan. Tugas merupakan satu kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang paling utama dan rutin dilakukan oleh anggota dari suatu organisasi yang memberikan gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi demi tercapainya tujuan dari organisasi tersebut.

Dalam upaya pencapaian visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Ombudsman RI untuk mendorong terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan amanat undang-undang maka Ombudsman RI yang dalam hal ini dibantu oleh Ombudsman Perwakilan Riau memiliki beberapa tugas pokok yang harus dikerjakan. Adapaun tugas pokok Ombudsman RI sesuai dengan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah sebagai berikut:

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 negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta 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

Fungsi Ombudsman

Fungsi merupakan sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama sesuai dengan sifatnya. Adapun Ombudsman memiliki fungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara 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.

Penyelesaian Laporan/Pengaduan

Penyelesaian pengaduan adalah merupakan salah satu tugas pokok yang mendasar dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Ombudsman. penyelesaian pengaduan/laporan adalah langkah pengawasan pelayanan publik yang bersifat masif. Artinya Ombudsman selaku lembaga pengawas pelayanan publik membuka kesempatan sebesar-besarnya kepada masyarakat agar masyarakat mau terlibat aktif dalam mengawasi pelayanan publik tentunya

dengan aktif menyampaikan pengaduan/laporan terkait temuan dugaan maladministrasi di lingkungan tempat tinggal mereka.

Adapun tahapan-tahapan dalam penyelesaian pengaduan oleh Ombudsman Perwakilan Riau adalah sebagai berikut:

1. Menyampaikan laporan secara tertulis langsung ke kantor Ombudsman. Pelapor membuat laporan secara tertulis dan memberikan laporan tersebut langsung ke kantor Ombudsman.
2. Laporan/pengaduan yang dinyatakan lengkap memenuhi persyaratan administratifnya akan ditindaklanjuti oleh Ombudsman. Dalam pemeriksaan administrative, laporan akan diperiksa kelengkapan berkasnya sesuai SOP. Jika dinyatakan tidak lengkap maka pelapor akan diinformasikan dan diminta untuk melengkapi berkas tersebut dalam waktu 30 hari, terhitung sejak pelapor diinformasikan oleh Ombudsman. Laporan dinyatakan dicabut apabila dalam tempo 30 hari tersebut pelapor tidak melengkapi berkas persyaratan administrasi yang diminta. Jika demikian maka laporan/pengaduan tidak dilanjutkan.
3. Selanjutnya Ombudsman memeriksa secara substantif terkait laporan/pengaduan. Laporan dinyatakan lengkap dan dapat ditindaklanjuti lebih jauh apabila telah memenuhi unsur/syarat substantif yang ditetapkan Ombudsman. Seperti yang disebutkan dalam

SOP bahwasanya laporan/pengaduan yang memenuhi persyaratan substantif apabila dugaan maladministrasi tersebut bersumber dari lembaga milik pemerintah, instansi, badan BUMN/BUMD ataupun badan swasta perseorangan yang diberi kewenangan menyelenggarakan pelayanan publik.

4. Kalrifikasi sangat penting dilakukan mengingat kekurangan atas informasi baik dari pelapor maupun terlapor akan sangat menentukan keberlanjutan laporan tersebut. Klarifikasi bagi pelapor dapat dilakukan dengan meminta jawaban langsung dari pelapor ketika pelapor menghadap, dan meminta pelapor melengkapi kekurangan-keurangan yang terdapat dalam laporan, misalnya menunjukkan dokumen asli yang sah yang menjadi indikasi kuat atas dugaan maladministrasi yang dilaporkan. Jika hal ini bisa dipenuhi maka besar kemungkinan laporan akan bisa diteruskan.
5. Permintaan klarifikasi bagi terlapor dapat dilakukan secara tertulis dan resmi apabila diperlukan. Dari jawaban terlapor ini akan bisa diketahui apakah laporan ini perlu untuk dilanjutkan atau cukup dengan klarifikasi saja. Inti dari permintaan klarifikasi terhadap terlapor adalah untuk memberitahukan bahwa terdapat laporan tentang maladministrasi di Instansi terlapor dan agar terlapor

- dapat memberikan jawaban atas laporan tersebut.
6. Tindakan investigasi dilakukan bertujuan untuk memperoleh informasi lebih lengkap, tajam, objektif, dan seimbang guna menentukan tindakan apakah selanjutnya yang harus diambil atau bahkan langsung dapat diberikan rekomendasi atas laporan tersebut.
 7. Mediasi adalah bagian tahap dalam penyelesaian laporan Ombudsman. hal ini dapat dilakukan apabila masing-masing pihak baik pelapor maupun terlapor mau membicarakan terkait laporan/pengaduan dugaan maladministrasi yang disampaikan pelapor terhadap terlapor untuk kemudian dapat dicarikan solusi. Ombudsman selaku lembaga pengawasan akan menjadi penengah atas penyelesaian tersebut. Jika sudah menemukan hal-hal yang dianggap sebagai solusi penyelesaian atas dugaan tersebut maka segera untuk dibuat kesepakatan antara kedua belah pihak, jika demikian maka laporan bisa dihentikan atau *closed case*.
 8. Ajudikasi khusus adalah merupakan proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputuskan oleh Ombudsman. Dalam penyelenggaraannya Ajudikasi khusus akan diselenggarakan layaknya sidang putusan perkara dimana hakim pemberi putusan akan dipimpin oleh Kepala Ombudsman sendiri.

- Ajudikasi dilaksanakan oleh Ombudsman RI. Ajudikasi khusus saat ini belum dapat dilakukan mengingat belum adanya peraturan pelaksanaannya.
9. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik. Rekomendasi juga diartikan sebagai saran (*suggestion*), namun kadangkala dapat juga berarti nasihat
 10. Monitoring adalah merupakan bagian dari penyelesaian laporan yang paling akhir. Monitoring dilakukan pasca rekomendasi diberikan terhadap terlapor. Adapun tujuan dari monitoring adalah untuk memantau atau mengontrol sudah sejauh manakah pelaksanaan rekomendasi Ombudsman dilaksanakan terlapor dalam upaya perbaikan pelayanan publik.

PELAKSANAAN TUPOKSI OMBUDSMAN PERWAKILAN RIAU

Penguasaan Tugas Ombudsman

Penguasaan tugas merupakan salah satu faktor penting dalam melaksanakan tugas-tugas Ombudsman itu sendiri. Tugas-tugas yang dilakukan oleh asisten-asisten Ombudsman perwakilan Riau yang mencakup tugas pokok ada 7 tugas pokok. Namun untuk memaksimalkan

pelaksanaan tugasnya, Ombudsman perwakilan fokus pada tugas penyelesaian laporan dan pencegahan. Hal ini dilakukan agar lebih memperkuat upaya pengawasan Ombudsman terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

Tugas penyelesaian laporan dilaksanakan oleh asisten Ombudsman dengan dikoordinatori oleh seorang koordinator. Koordinator di Ombudsman perwakilan tidaklah mengikat seperti penunjukannya melalui Surat Keputusan melainkan berdasarkan interuksi dari Kepala Ombudsman perwakilan. Setiap asisten Ombudsman dapat menjadi koordinator bidang jika diinteruksikan oleh Kepala Ombudsman Perwakilan.

Untuk Ombudsman Perwakilan tidak ada pembagian tugas atau *Job Description* bagi asisten-asisten Ombudsman Perwakilan seperti halnya Organisasi lain. Karena sifatnya ombudsman Perwakilan saat ini adalah hanya membantu melaksanakan tugas-tugas Ombudsman Republik Indonesia di daerah-daerah. Oleh karena itu, semua asisten Ombudsman perwakilan dapat melakukan tugas secara bersama-sama termasuk kepala perwakilan.

Dalam melaksanakan tugas Ombudsman, kepala Ombudsman perwakilan menunjuk koordinator bidang. Masing-masing koordinator bidang akan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Ombudsman perwakilan dalam menyelesaikan tugas masing-masing bidang.

asisten Ombudsman Perwakilan Riau telah dilaksanakan sesuai dengan tuntutan tugas yang diberikan, bahwa penguasaan tugas Ombudsman terhadap tupoksinya

adalah mengetahui cakupan pelayanan publik dan persoalan yang dihadapi dan melakukan upaya-upaya yang berkaitan dengan perbaikan pelayanan publik sesuai dengan perintah undang-undang mengenai tugas Ombudsman itu sendiri.

Kemampuan Kerjasama

Kemampuan kerjasama adalah hal salah satu hal pokok dalam penyelenggaraan organisasi. Karena dalam organisasi untuk menjalankan tugas-tugas organisasi seperti yang telah direncanakan harus dilakukan secara bersama sesuai tugas-tugas yang telah diberikan. Dalam organisasi Ombudsman Perwakilan Riau, kemampuan kerjasama sangat penting dan sangat dibutuhkan sekali. Hal ini mengingat keterbatasan jumlah asisten dalam melaksanakan tugas-tugas pokok Ombudsman. Tambah lagi tidak adanya *job description* yang bisa dijadikan pedoman untuk asisten melakukan tugas masing-masing.

Ombudsman secara bersama sama melakukan tugas pencegahan dan penyelesaian laporan serta tugas-tugas lainnya. Agar tetap mempertahankan kerjasama tersebut para asisten Ombudsman juga menjaga komunikasi hal ini juga untuk meminimalisir kesalahfahaman dalam menjalankan tugas-tugas Ombudsman tersebut.

Menyelesaikan hasil kerja tepat pada waktunya

Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu adalah hal yang harus dilakukan. Dengan adanya penyelesaian pekerjaan tepat waktu maka akan dapat pula diukur efisiensinya pelaksanaan tugasnya. Dalam Organisasi Ombudsman tidak semua tugas memiliki standar waktu

pelaksanaan. Dalam penyelesaian laporan yang hanya diberi tenggat waktu adalah penginformasian hasil pemeriksaan berkas laporan/pengaduan kepada pelapor atau masyarakat yaitu dalam tempo 14 hari kerja setelah laporan didaftarkan di Ombudsman. Sedangkan untuk penyelesaian laporannya Ombudsman tidak punya standar waktu tertentu. Hal ini juga yang menyebabkan kenapa setelah memasuki program tahunan yang baru masih terdapat pekerjaan rumah (laporan tahun sebelumnya yang belum selesai).

Dalam upaya pencegahan seperti supervisi, Ombudsman memiliki waktu 5 hari kerja sebelum akhirnya menyampaikan hasil supervisi tersebut ke instansi yang disupervisi. Untuk tugas-tugas yang lain, Ombudsman tidak menetapkan standar waktu pelaksanaannya.

Melaporkan hasil tugas yang telah selesai dikerjakan

Ombudsman perwakilan Riau adalah organisasi vertikal yang dalam hal laporan bertanggungjawab kepada Ombudsman Republik Indonesia di Jakarta. Dalam pemberian laporan, terlebih dahulu Ombudsman Perwakilan Riau menyusun laporan secara internal berdasarkan hasil kerja program yang telah dilaksanakan seperti penyelesaian laporan, pelaksanaan program pencegahan dan tugas-tugas lainnya selama 3 bulan hingga laporan akan disampaikan ke Ombudsman Republik Indonesia di Jakarta. Artinya penyampaian laporan kerja tugas Ombudsman Perwakilan disampaikan per triwulan kerja.

Ombudsman Perwakilan Riau telah menyampaikan laporan hasil kerjanya kepada atasannya sebagai bentuk pertanggungjawaban

Ombudsman selaku perwakilan Ombudsman Republik Indonesia.

KENDALA-KENDALA YANG MEMPENGARUHI PELAKSANAAN TUPOKSI OMBUDSMAN DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN PERWAKILAN RIAU

Sumber Daya Manusia

Jumlah Asisten yang cukup dan seimbang dengan kebutuhan juga merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mewujudkan pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman. Jika sebuah organisasi tidak menyeimbangkan setiap sumber daya yang dimiliki, maka organisasi tersebut akan kesulitan dalam menjalankan tugas-tugasnya maupun program-program kerjanya.

Ombudsman Perwakilan Riau dalam melaksanakan tugas fungsinya dibantu oleh 5 orang asisten, seorang kepala perwakilan dan seorang pegawai negeri sipil dari sekretariat Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini seperti yang telah diatur dalam PP No. 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah dalam pasal 9 ayat 1.

Secara perundang-undangan maka jumlah asisten Ombudsman Perwakilan Riau telah memenuhi. Namun dengan kondisi tugas yang diberikan dan jumlah asisten yang dimiliki untuk melaksanakan tugas Ombudsman masih dinilai belum memadai. Mengatasi hal ini Ombudsman Perwakilan Riau dan Perwakilan di Daerah lain mencoba mengupayakan untuk melakukan revisi terhadap PP No. 21 Tahun 2011

tersebut agar persoalan SDM dapat diberi penambahan lagi sesuai dengan kebutuhan masing-masing daerah yang tentunya memiliki kondisi dan fenomena yang berbeda.

Anggaran Dana

Dana juga merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan tugas dalam suatu organisasi bahkan menentukan dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Setiap program kegiatan atau rutin maupun proyek baik besar maupun kecil semua itu tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya penyediaan anggaran yang cukup. *Money* atau uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan.

Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar-kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah dana yang ada dalam suatu organisasi. Oleh karena itu uang merupakan alat (*tool*) yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa dana yang harus disediakan untuk membiayai gaji pegawai, membiayai kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan serta alat-alat yang dibutuhkan dan harus dipenuhi.

Pembagian Tugas

Penunjukkan dalam pembagian tugas yang tidak mengikat atau tertulis, hal ini di khawatirkan berpotensi menjadi saling lempar tanggungjawab terhadap sesama asisten yang dibebani tanggungjawab sehingga dapat mempengaruhi kerjasama.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan tugas

pengawasan pelayanan publik yang dalam hal ini adalah upaya penyelesaian laporan oleh Ombudsman Perwakilan Riau dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas pokok Ombudsman dalam upaya penyelesaian laporan telah dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Ombudsman terutama dalam upaya penyelesaian laporan. Dimana penyelesaian laporan adalah bentuk dari pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Riau dengan melakukan langkah-langkah penyelesaian laporan/pengaduan seperti menerima laporan, melakukan pemeriksaan secara administratif maupun substantif, melakukan klarifikasi, melakukan Investigasi dan upaya-upaya yang termasuk ke dalam penyelesaian laporan yang lainnya. Meskipun dalam hal pelaksanaannya masih terdapat kendala-kendala namun Ombudsman Perwakilan Riau dengan kondisi tersebut masih bisa melakukan tugas pokok dan fungsi Ombudsman tersebut.

Dari hasil penelitian yang telah penulis paparkan, maka ada beberapa masukan yang ingin penulis sampaikan, semoga hal ini dapat menjadi masukan positif kepada Ombudsman Perwakilan Riau terutama Ombudsman dalam melaksanakan tugas-tugas pokok dan fungsinya.

1. Ombudsman perwakilan Riau lebih memaksimalkan lagi pelaksanaan tugas Ombudsman sesuai dengan kondisi SDM yang ada Perwakilan sampai terwujudnya Revisi PP No. 21 Tahun 2011 sehingga terjadinya perbaikan terhadap kondisi SDM Ombudsman.
2. Ombudsman Perwakilan Riau untuk membuat pembagian tugas

secara mengikat dan bertanggungjawab agar jika terdapat kekeliruan-kekeliruan dalam melaksanakan tugas dapat dipertanggungjawabkan sesuai bidang tugas yang telah ditentukan.

3. Ombudsman Perwakilan Riau diharapkan dapat memaksimalkan dan memperluas area sosialisasi hingga ke daerah-daerah mengingat potensi praktik maladministrasi yang besar adalah di daerah-daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- S.P. Malayu.2008. *Organisasi Dan motivasi: dasar peningkatan produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang P, *Teori Pengembangan Organisasi/ MPA ORGANISASI* Jakarta : Bumi Aksara
- Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada
- Sinambela, Poltak Lijan dkk.2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kegunaan dan Implementasi*. Jakarta:Bumi Aksara
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Thoha, Miftah. 2009. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Thoha, Miftah.2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statisfiction*. Bandung: PT. Alumni.
- Batinggi, A. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Rernawan,Erni.2011. *Organization culture, budaya organisasi dalam perspektif ekonomi dan bisnis*. Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2005. *Organisasi dan motivasi, dasar peningkatan produktivitas*, Bumi Pusaka.
- Wursanto. 2002. *Dasar-dasar ilmu organisasi*. Andi. Yogyakarta.
- Sobirin, Achmad. 2007, *Budaya organisasi*, UUP STIM YKPN
- Soprihartono, John. 2009. *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPEE
- Sutarto. 2006. *Dasar-dasar organisasi*, Gadjah Mada University Press. Jogjakarta
- Umam, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*, Penerbit CV. Pustaka Setia.
- Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wursanto. 2002. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi

