

**PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA (ORI) PERWAKILAN PROVINSI RIAU**

Oleh:

Widodo Pramono

E-mail : widodopramono20@gmail.com

Pembimbing : Zulkarnaini, S.Sos., M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru - Pekanbaru Kode

Pos : 28293-Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Based on the decision of the President of the Republic of Indonesia Number 44 Year 2000 on the National Ombudsman Commission stating that community empowerment through their participation in supervision will ensure the implementation of an honest, clean, transparent, free corruption and nepotism state. The Ombudsman as an oversighting independent institution is expected to remain in place for the administration of an Ombudsman State to move quickly towards a better government (Good Government). But the problems that occur that supervision has not been done effectively, which can be seen the implementation of supervision is still a passive and there are still many unresolved reports. This study aims to determine how the implementation of supervision of public services and factors - factors that influence the implementation of supervision by the Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI) Riau Province Representative. This research uses qualitative descriptive approach by using key method of informant with data collection technique using interview, observation, and documentation. The conclusion obtained from the results of this study indicates that the Oversight of Public Services by ORI Representative of Riau Province has not been effective, it can be seen from many reports from the unresolved community and ombudsman only give sanction in the form of suggestion or recommendation to institution that do deviation. Factors that affect, among others: human resources must continue to be added to the number and improve quality, placement of appropriate budget usage so that the supervision process can run well.

Keywords: *Supervision, Public Service, Ombudsman of the Republic of Indonesia*

Pendahuluan

Lahirnya ombudsman di Indonesia berawal pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid akibat adanya tekanan masyarakat yang menghendaki terjadinya perubahan menuju pemerintahan yang transparan, bersih, dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Ombudsman adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan penyelenggaraan Negara maupun pemerintah, termasuk memiliki kewenangan dalam mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Ombudsman bersifat independen dalam menjalankan tugas dan wewenangnya yang mengandung azas kebenaran, keadilan, non diskriminatif, tidak memihak, transparansi, keseimbangan dan kerahasiaan.

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang

diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh

dananya bersumber dari APBN atau APBD.

Untuk menyelenggarakan pemerintahan Negara yang bersih merupakan cikal bakal didirikannya komisi ombudsman, hal ini tertuang dalam keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional yang menyatakan bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan Negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Ombudsman sebagai lembaga independen yang bersifat mengawasi diharapkan tetap pada komitmen awal pembentukannya yaitu memberi dorongan agar pekerja publik mampu menjalankan fungsinya dengan baik. Bagaimanapun ombudsman sebagai institusi pengawasan tetap berjalan di tempatnya agar penyelenggaraan Negara yang memperoleh dorongan ombudsman segera berjalan cepat menuju ke arah pemerintahan yang lebih baik (*Good Government*).

Lebih dari itu, ketetapan MPR Nomor VIII/MPR/2001 Tentang Rekomendasi arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme telah memerintahkan penyelenggaraan Negara agar segera membentuk undang-undang beserta peraturan pelaksanaannya untuk pencegahan korupsi yang muatannya meliputi salah satu diantaranya adalah

Ombudsman Republik Indonesia. Dengan demikian posisi Ombudsman Republik Indonesia dalam pemberantasan korupsi sesuai dengan TAP MPR No VIII/MPR/2001 berada pada wilayah prevensi. Pada dasarnya ombudsman sangat erat hubungannya dengan keluhan masyarakat terhadap

suatu tindakan dan keputusan dari pejabat administrasi publik yang dinilai merugikan masyarakat. Pemilihan anggota ombudsman dilakukan melalui suatu pemilihan oleh parlemen dan diangkat oleh Presiden. Peranan ombudsman adalah untuk melindungi masyarakat terhadap pelanggaran hak, penyalahgunaan wewenang, kesalahan, kelainan, keputusan yang tidak *fair* dan maladministrasi dalam rangka meningkatkan kualitas administrasi publik dan membuat tindakan-tindakan pemerintah lebih terbuka dan pemerintah serta pegawainya lebih akuntabel terhadap anggota masyarakat.

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

1. Memberdayakan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan Negara yang jujur, bersih, transparan, dan bebas KKN.
2. Mengajukan dan membantu masyarakat memanfaatkan pelayanan publik secara optimal untuk penyelesaian persoalan.
3. Memberdayakan pengawasan oleh masyarakat merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar

penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur Negara dapat diminimalisasi.

4. Dalam penyelenggaraan Negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk

menciptakan keadilan dan kesejahteraan.

5. Lembaga ombudsman merupakan suatu komisi pengawasan yang bersifat mandiri dan berdiri sendiri lepas dari campur tangan lembaga kenegaraan lainnya.

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

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

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

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

4. Meningkatkan mutu pelayanan Negara di segala bidang agar setiap warga dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan semakin baik.
5. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi.
6. Meningkatkan budaya hukum Nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman, dijelaskan bahwa salah satu peranan ombudsman adalah mendorong penyelenggaraan Negara

dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas KKN. Ombudsman juga berperan dalam membantu meningkatkan mutu pelayanan

Negara disegala bidang agar setiap warga Negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan yang makin baik.

Salah satu kasus yang dilaporkan kepada Ombudsman

No	Instansi	Tahun	
		2015	2016
		Jumlah	Jumlah
1	Pemerintahan Daerah	95	111
2	Kepolisian RI	25	35
3	BUMN	37	21
4	BPN	17	14
5	Kementerian	25	13
6	BHMN	-	3
7	Komisi / Lembaga Negara	-	2
8	Lembaga Peradilan	2	2

Republik Indonesia perwakilan daerah Provinsi Riau adalah kasus tentang tagihan listrik naik 3000 persen, masyarakat yang bernama Emi Ansar melaporkan kepada ombudsman bahwa tagihan listrik sebesar 1.300 VA miliknya membengkak sebesar 3.000 persen yang pada awal tagihannya hanya Rp.400.000 hingga kemudian mencapai Rp.12.000.000 dan berlanjut hingga 3 bulan mencapai Rp.48.000.000, karena pelapor tidak mampu membayar tagihan listrik tersebut, PLN mencabut sambungan listrik miliknya yang pada akhirnya setelah 2 bulan baru di pasang kembali oleh pihak PLN.

Penulis mencermati dari fenomena permasalahan pengaduan masyarakat yang dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau pada periode tahun 2015 dan 2016 yaitu mengalami peningkatan jumlahnya. Hal demikian bisa dilihat dari table dibawah ini :

Tabel 1.2 : Data Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Periode Tahun 2015 - 2016

9	DLL	-	2
Total		201	203

Sumber : Ombudsman RI Kantor Perwakilan Provinsi Riau

Berdasarkan data tabel 1.2 diatas menjelaskan bahwa laporan pengaduan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau tentang kasus pelayanan publik periode tahun 2015 dan 2016 terus meningkat khususnya pada instansi Pemerintahan Daerah yaitu dari 95 kasus menjadi 111 kasus dalam kurun waktu 1 tahun dan untuk Kepolisian RI meningkat dari tahun sebelum nya yaitu pada tahun

2015 berjumlah 25 kasus menjadi 35 kasus di tahun 2016. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Provinsi Riau masi tergolong buruk dan masi belum mengalami perubahan ke arah yang lebih baik tiap tahunnya.

Berikut data laporan pengaduan masyarakat berdasarkan klasifikasi pelapor atau yang melapor kepada pihak ombudsman Provinsi Riau dan investigasi yang dilakukan oleh inisiatif ombudsman sendiri, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.3 : Data Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor Periode Tahun 2015 dan 2016

No	Klasifikasi Pelapor	Tahun	
		2015	2016
		Jumlah	Jumlah
1	Perorangan/ Korban Langsung	125	179
2	Kelompok Masyarakat	23	4
3	Keluarga Korban	17	6
4	Investigasi Inisiatif/Me dia	13	5
5	Pengacara	10	8
6	Organisasi Profesi	2	-
7	LSM	5	1
8	Badan Hukum	3	-
9	Lembaga Bantuan Hukum	1	-
10	Instansi Pemerintah	2	-
Total		201	203

Sumber : Ombudsman RI Kantor Perwakilan Provinsi Riau

Berdasarkan tabel 1.3 diatas menjelaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam melakukan investigasi yang didasari oleh inisiatif sendiri sangat kurang, yaitu bisa di lihat pada tahun 2015 berjumlah 13 kasus dari 201 kasus yang ada dan pada tahun 2016 berjumlah 5 kasus dari 203 kasus. Melihat dari fungsi ombudsman sebagai lembaga pengawas hal ini sangat disayangkan, dalam kurun waktu 2 tahun hanya 18 kasus yang merupakan hasil dari investigasi yang berdasarkan inisiatif dari pihak ombudsman.

Dari jumlah laporan yang masuk pada tahun 2015 dan 2016 ada diantaranya yang sudah dinyatakan selesai dan ada juga yang sampai sekarang masi dalam proses penyelesaiannya. Hal ini bisa kita lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.4 : Data Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Tindak Lanjut Ombudsman Terhadap Laporan Masyarakat Periode Tahun 2016

No	Tindak Lanjut	Jumlah
1	Penutupan (Selesai)	128
2	Menunggu Data Tambahan Dari Pelapor	3
3	Menunggu Tanggapan Terlapor	40
4	Proses Administrasi Laporan	5
5	Investigasi	27
6	Mediasi	-
7	Saran	-
8	Rekomendasi	-
Total		203

*Sumber : Ombudsman RI Kantor
Perwakilan Provinsi Riau*

Berdasarkan data tabel 1.4 diatas menjelaskan bahwa pengaduan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau tentang kasus pelayanan publik pada masa periode tahun 2016 yang sudah terselesaikan berjumlah 128 kasus dan yang belum terselesaikan atau masi dalam proses ada 75 kasus.

Dengan adanya kasus laporan pengaduan masyarakat yang belum terselesaikan dan tingkat kenaikan kasus laporan pengaduan masyarakat mengalami peningkatan maka efektifitas kinerja ombudsman terhadap penyelesaian kasus laporan pengaduan masyarakat perlu dipertanyakan. Masalahnya hingga akhir tahun 2016 ada sekitar 75 kasus yang belum terselesaikan sampai sekarang dan masi menjadi pekerjaan rumah oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Alasan ombudsman belum bisa menyelesaikan kasus yang masih tertunda itu di latar belakang beberapa faktor, adapun faktor-faktor tersebut yaitu ;

1. Laporan tersebut masih memerlukan data-data lain.
2. Permintaan kelengkapan data belum terpenuhi oleh pelapor.
3. Kurangnya SDM dan anggaran yang dimiliki ombudsman perwakilan Provinsi Riau.

Masih banyaknya laporan dan kelengkapan data yang membutuhkan data-data lain seperti:

1. Identitas pelapor tidak lengkap.
2. Tidak disertai alasan yang mendasar.
3. Sedang dalam pemeriksaan di pengadilan atau instansi yang berwenang.

4. Pelapor belum terlebih dahulu menyampaikan keluhannya kepada instansi yang berwenang.

Pada saat ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau memiliki 15 anggota yang terdiri dari 1 Kepala Perwakilan, 10 Asisten, 1 Bendahara dan 3 Staf. Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Fitri selaku Kepala Perwakilan ORI Provinsi Riau, dengan jumlah 10 asisten masi terasa kurang efektif melihat jumlah laporan yang masuk meningkat tiap tahunnya dan bagaimana tentang pelaksanaan fungsi ombudsman dalam hal pengawasan pelayanan publik, informan menyatakan bahwa pada dasarnya lembaga ombudsman bersifat pasif, artinya adalah bahwa ombudsman menunggu laporan dari masyarakat yang merasa tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari instansi pemerintah ataupun adanya penyimpangan yang dilakukan pemerintah dalam hal pelayanan publik, maka kalau seandainya tidak ada laporan maka tidak bisa dengan serta merta lembaga ombudsman melakukan evaluasi dan melaksanakan pemeriksaan terhadap lembaga publik serta kurangnya anggaran merupakan hambatan bagi ombudsman untuk menjalankan perannya sebagai lembaga pengawas.

Namun dalam kenyataan yang terlihat, fungsi dari lembaga ombudsman untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik kurang terlihat manfaatnya. Hal ini menyebabkan bahwa keberadaan ombudsman kurang dirasakan oleh masyarakat dan belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai sarana pengaduan akan pelayanan publik tersebut dan proses penyelesaian laporan atau kasus oleh ombudsman juga memakan waktu yang sangat lama. Selain itu, output dari ombudsman

hanyalah berupa rekomendasi yang mana tidak mempunyai sanksi mengikat bagi badan pelayanan publik untuk melaksanakan rekomendasi tersebut sehingga belum dapat menjadi solusi untuk mewujudkan reformasi birokrasi.

Sesuai dengan penjelasan masalah diatas dalam pelaksanaan program penyelesaian atau penanganan laporan masyarakat yang dilaksanakan oleh ombudsman, pengawasan dan evaluasi pelayanan publik yang telah di jelaskan khususnya untuk wilayah Provinsi Riau maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian penelitian tentang **Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau?
2. Apa saja Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau?

Konsep Teori

1. Konsep Organisasi

Manusia adalah makhluk sosial yang cenderung untuk hidup bermasyarakat serta mengatur dan mengorganisasi kegiatannya dalam mencapai suatu tujuan tetapi karena keterbatasan kemampuan menyebabkan mereka tidak mampu mewujudkan tujuan tanpa adanya kerjasama. Hal

tersebut mendasari manusia untuk hidup dalam berorganisasi.

Organisasi merupakan suatu struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerjasama antara kelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan. Menurut James dalam Hasibuan (2001:25) organisasi adalah sebagai bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah suatu kesatuan struktur hubungan antara orang-orang dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan kerja dalam rangka pencapaian suatu tujuan bersama. Sehingga dapat dikatakan organisasi merupakan suatu kesatuan yang saling bekerja dalam pencapaian tujuan.

Menurut Rahmadi (2005:13) organisasi adalah merupakan suatu wadah atau tempat dimana orang-orang dapat bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan tanpa adanya organisasi menjadi saat bagi orang-orang untuk melaksanakan suatu kerja sama, sebab setiap orang tidak mengetahui bagaimana cara bekerja sama tersebut akan dilaksanakan. Pengertian tempat disini bukan dalam arti yang konkrit, tetapi dalam arti yang abstrak, sehingga dengan demikian tempat sini adalah dalam arti fungsi yaitu menampung atau mewadahi keinginan kerja sama beberapa orang untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam pengertian umum, maka organisasi dapat berubah wadah menjadi sekumpulan orang-orang yang mempunyai tujuan tertentu misalnya organisasi buruh, organisasi wanita, organisasi mahasiswa dan sebagainya.

Menurut Siagian dalam Umam (2010:22) organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara

formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut dengan bawahan.

Sedangkan menurut Dimoc dalam Umam (2010:22) organisasi adalah perpaduan secara sistematis bagian-bagian yang saling bergantung atau berkaitan untuk membentuk suatu kesatuan yang bulat melalui kewenangan, koordinasi dan pengawasan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan.

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

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

2. Konsep Pengawasan

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas

tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien, bahkan melalui pengawasan tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauhmana pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauhmana kebijakan pimpinan dijalankan dan sampai sejauhmana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut.

Dalam kaitannya dengan akuntabilitas publik, pengawasan merupakan salah satu cara untuk membangun dan menjaga legitimasi warga masyarakat terhadap kinerja pemerintahan dengan menciptakan suatu sistem pengawasan yang efektif, baik pengawasan intern (*internal control*) maupun pengawasan ekstern (*external control*). Disamping mendorong adanya pengawasan masyarakat (*social control*).

Pada dasarnya pengawasan merupakan sesuatu yang sangat esensial dalam kehidupan organisasi untuk menjaga agar kegiatan-kegiatan yang dijalankan tidak menyimpang dari rencana yang telah ditetapkan. Kegiatan organisasi akan kurang berjalan sesuai dengan yang diharapkan apabila tanpa ada pengawasan. Dengan pengawasan akan diketahui keunggulan dan kelemahan dalam pelaksanaan manajemen. Istilah pengawasan dalam organisasi bersifat umum, sehingga terdapat beberapa pengertian yang bervariasi seperti mengadakan pemeriksaan secara terinci, mengatur kelancaran, membandingkan dengan standar, mencoba mengarahkan atau menugaskan serta pembatasannya. Namun pada dasarnya pengawasan merupakan fungsi manajemen dimana

setiap manajer harus melaksanakan agar dapat memastikan bahwa apa yang dikerjakan sesuai dengan yang dikehendaki.

Pengertian pengawasan atas penyelenggaraan pemerintah daerah sesuai dengan pasal 1 peraturan pemerintah No. 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa pengawasan atas penyelenggaraan Pemerintah Daerah adalah proses kegiatan yang ditujukan untuk menjamin agar Pemerintahan Daerah berjalan secara efisien dan efektif sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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.

Sedangkan menurut Fayol dalam Sofyan (2004:12) mendefinisikan bahwa pengawasan mencakup upaya memeriksa apakah semua terjadi sesuatu dengan rencana yang ditetapkan, perintah yang dikeluarkan dan prinsip yang dianut. Hal ini juga dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan dan kesalahan agar dapat dihindari kejadiannya di kemudian hari.

Menurut Brantas (2009:195) adapun langkah-langkah proses pengawasan melalui beberapa tahap sebagai berikut : (1) Menentukan standar yang akan digunakan sebagai dasar pengawasan; (2) Mengukur pelaksanaan atau hasil yang telah dicapai; (3) Melakukan tindakan perbaikan, jika terdapat penyimpangan

agar pelaksanaan dan tujuan sesuai dengan rencana.

3. Konsep Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintahan Negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat Negara modern sebagai suatu Negara hukum (*legal state*), sedangkan menurut Siagian (2001 : 128-129) fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat Negara sebagai suatu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Sedangkan menurut Moenir (2002:12) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Menurut Sinambela (2006:6) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan

atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Gronroos dalam Ratminto (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2007 : 4-5) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun barang jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Wasistiono (2001:51-52) pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Moenir (2001:47) menerangkan bahwa pelayanan umum yang didambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang. Disamping itu, ia juga menambahkan bahwa kelancaran layanan hak-hak tergantung pada kesediaan para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan, sistem, prosedur, dan metode yang memadai,

pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan petugas atau pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidupnya, kemampuan atau keterampilan pegawai, dan sarana kerja yang memadai.

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

Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah utama yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperoleh hasil yang valid. Metode penelitian juga merupakan suatu aturan penelitian tentang bagaimana suatu penelitian dilakukan sehingga memperoleh hasil yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

Dalam Penelitian ini lokasi yang dipilih penulis adalah kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang merupakan lembaga yang berwenang untuk mengawasi dan menerima pengaduan masyarakat terhadap tindakan maladministrasi pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan sebagai objek informasi mengenai peranan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

Penentuan informan ini berdasarkan pertimbangan bahwa informan yang dipilih adalah orang-orang yang mengetahui dengan baik tentang Peranan ombudsman Perwakilan Provinsi Riau. Informan dalam penelitian ini adalah :

- a) Kepala Perwakilan ORI Perwakilan Provinsi Riau
- b) Asisten ORI Perwakilan Provinsi Riau
- c) Staff ORI Perwakilan Provinsi Riau
- d) Masyarakat yang melapor kepada ORI Perwakilan Provinsi Riau.

Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer atau data utama penelitian bersumber dari hasil wawancara, sedangkan data sekunder atau pendukung bersumber dari dokumentasi penelitian, dan data mengenai lokasi penelitian.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Namun yang menjadi data primer atau utama penelitian berasal dari teknik wawancara.

Setelah data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terkumpul, maka informasi tersebut akan dianalisa dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan hasil wawancara yang lain, hasil wawancara dengan fenomena-fenomena yang ada berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan, serta berpedoman kepada landasan teori, selanjutnya ditambahkan dengan keterangan untuk dianalisa secara deskriptif kualitatif, kemudian diambil kesimpulan dan deskripsinya ke dalam bentuk tulisan sebagai hasil penelitian. Hal ini dilakukan untuk menjawab dari permasalahan yang telah ditetapkan.

Gambaran Umum

Komisi ombudsman nasional dibentuk pada tahun 2000 berdasarkan keputusan presiden nomor 44 tahun 2000, pembentukan komisi ombudsman di maksud untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan oleh penguasa, membantu penguasa agar bekerja secara efektif dan efisien, menanamkan sistem akuntabilitas kepada setiap penyelenggara kekuasaan publik, karena pembentukan komisi ombudsman nasional masih dibentuk berdasarkan keputusan presiden, maka untuk lebih memantapkan posisinya dari segi hukum perlu dibentuk atas dasar undang-undang tersendiri.

Dalam perkembangannya pada tahun 2008 disahkanlah undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia, dengan adanya undang-undang ini komisi ombudsman nasional yang sebelumnya dibentuk berdasarkan keputusan presiden telah berubah nomenklatur penyebutannya dari “Komisi Ombudsman Nasional” menjadi “Ombudsman Republik Indonesia”.

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Riau dibuka sejak tanggal 30 oktober 2012, jadi bisa dikatakan sangat baru dibuka ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Riau. Adapun alamat ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Riau adalah terletak di jalan Diponegoro No. 44A Pekanbaru – Riau, Telp/Fax : (0761) 848948.

Kepala ombudsman perwakilan Provinsi Riau adalah H. Ahmad Fitri, sebelum menjadi kepala ombudsman perwakilan Provinsi Riau, Ahmad Fitri merupakan wartawan media cetak Riau Pos. Bambang pratama merupakan asisten bidang pengaduan dan pelaporan, Dasuki merupakan asisten

bidang investigasi sedangkan Eddy Faishal merupakan asisten bidang analisa kasus.

Tugas ombudsman nasional juga berbeda dengan tugas lembaga swadaya masyarakat, ombudsman harus membatasi diri sedemikian rupa hingga tidak terjadi duplikasi penanganan masalah pengaduan dengan lembaga-lembaga yang ada, misalnya komisi tidak akan mencampuri pengambilan putusan-putusan pengadilan secara teknis, akan tetapi apabila ada kelainan-kelainan dalam prosedur administrasi yang bertentangan dengan ketentuan hukum dan perundang-undangan yang diperkirakan dapat mempengaruhi pengambilan putusan itu, maka kelainan prosedur administrasi itulah yang menjadi objek sasaran penelitian ombudsman, demikian juga terhadap lembaga-lembaga kejaksaan, kepolisian dan organisasi administrasi lain-lainnya, maka berdasarkan hal tersebut, bahwa ombudsman tidak memiliki AD/ART, melainkan diatur secara menyeluruh oleh undang-undang, yaitu undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia.

Pembahasan

Penyelenggaraan pengawasan oleh ombudsman sangat penting dikaitkan dengan upaya peningkatan pelayanan publik dilingkungan Kota Pekanbaru. Tinggi atau rendahnya kinerja ombudsman sangat mempengaruhi terhadap pemberdayaan sumber daya manusia dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Pengawasan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang untuk menjaga agar proses pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pengawasan penting artinya bagi pelaksanaan suatu pekerjaan, untuk menghindari terjadinya

penyimpangan baik sebelum pelaksanaan maupun setelah pelaksanaan pekerjaan dilakukan, serta memperbaiki kesalahan dari penyimpangan tersebut agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana yang akhirnya dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu instansi pemerintah.

Pengawasan yang dilakukan ombudsman dilakukan apabila adanya laporan masuk dari masyarakat atau inisiatif ombudsman sendiri apabila adanya isu yang berkembang di masyarakat yang belum terselesaikan. Pengawasan oleh ombudsman dilakukan apabila data yang diminta oleh ombudsman kepada pelapor sudah lengkap untuk mempermudah ombudsman dalam melakukan pengawasan terhadap instansi yang dilaporkan, guna mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Adapun pengawasan yang dilakukan oleh ombudsman dalam penelitian ini penulis menggunakan teori yang dikemukakan Brantas (2009:195) adapun langkah-langkah proses pengawasan melalui beberapa tahap sebagai berikut :

1. Menentukan standar yang akan digunakan sebagai dasar pengawasan
2. Mengukur pelaksanaan atau hasil yang telah dicapai
3. Melakukan tindakan perbaikan, jika terdapat penyimpangan agar pelaksanaan dan tujuan sesuai dengan rencana.

Maka untuk itu pengawasan perlu dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sesuai supaya tidak terjadi suatu permasalahan yang dapat merugikan semua pihak.

1. Menentukan Standar

Menentukan standar disini adalah alat ukur yang digunakan untuk sejauh mana hasil pelaksanaan suatu pekerjaan dapat dicapai. hasil ini dapat dilihat dari standar pokok dan fungsi pengawasan yang ada. dan juga bagaimana standar atau pedoman yang ditetapkan oleh ombudsman dalam mengawasi kinerja pelayanan publik.

a. Standar pengawasan

Standar pengawasan adalah tolak ukur melakukan pengawasan yang akan dilakukan oleh ombudsman supaya pengawasan yang dilakukan terukur dengan jelas sesuai dengan tujuan pokok dan fungsi ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik. Standar pengawasan di sini juga mengarah kepada proses penyelesaian laporan yang di terima oleh ombudsman dan berapa lama yang di butuhkan oleh ombudsman untuk menyelesaikan 1 laporan.

b. Pembagian tugas yang jelas

Pembagian tugas yang jelas adalah pembagian sesuai dengan bidang yang ada di Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau. pembagian tugas harus benar-benar dilakukan supaya tercapainya hasil yang maksimal dalam melakukan pengawasan.

2. Mengukur Pelaksanaan

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.

Mengukur pelaksanaan dapat pula dilakukan dengan pengujian dan penelitian terhadap surat dan bukti-bukti pertanggungjawaban serta upaya pengawasan dari dekat dalam

penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk indikator mengukur pelaksanaan adalah pengawasan langsung dengan cara mengawasi sendiri proses pelaksanaan tugas keseharian para pelayan publik. Bentuk kedua adalah pengawasan tidak langsung dengan jalan mengawasi pelayan publik dari jarak jauh, meminta laporan-laporan kegiatan yang telah dan akan dilakukan serta menilai laporan tersebut sebagai sesuatu yang telah dikerjakan untuk dievaluasi.

a. Pengawasan langsung

Pengawasan langsung merupakan pengawasan yang dilakukan langsung ke objek yang diawasi agar dapat diketahui secara cepat dan akurat. Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan dengan cara mendatangi atau melakukan pemeriksaan ditempat terhadap objek yang diawasi. Pemeriksaan setempat ini dapat berupa pemeriksaan administratif atau pemeriksaan fisik di lapangan.

Pengawasan langsung adalah apabila pimpinan atau lembaga pengawas mengadakan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dijalankan. Pengawasan langsung ini dapat berbentuk : (a) inspeksi langsung, (b) *on the spot observation*, (c) *on the spot report*, yang sekaligus berarti pengambilan keputusan *on the spot* pula jika diperlukan. Akan tetapi karena banyaknya dan kompleksnya tugas-tugas seorang pimpinan atau lembaga pengawas, terutama dalam organisasi yang besar, seorang pimpinan/lembaga pengawas tidak mungkin dapat selalu menjalankan pengawasan langsung. Karena itu sering pula ia harus melakukan pengawasan yang bersifat tidak langsung.

b. Pengawasan Tidak Langsung

Pengawasan pekerjaan yang dilakukan oleh pimpinan atau lembaga

pengawas hanya melalui laporan-laporan yang masuk disebut dengan pengawasan tidak langsung, laporan-laporan tersebut berupa kata-kata, laporan tertulis, data statistik dan angka yang berisi gambaran dari suatu masalah yang terjadi. Kelemahan dari pada pengawasan tidak langsung itu ialah bahwa sering data yang di sampaikan kurang lengkap dan kebenarannya belum bisa di pastikan. Dengan kata lain, pengawasan tidak langsung harus di lakukan melalui berbagai proses agar data yang di sampaikan dapat di pastikan kebenarannya dan dapat segera di tindak lanjuti.

Pengawasan tidak langsung adalah kebalikan dari pengawasan langsung, yang dilakukan tanpa mendatangi tempat pelaksanaan pekerjaan atau objek yang diawasi. Pengawasan ini dilakukan dengan mempelajari dan menganalisa dokumen yang menyangkut objek yang diawasi yang disampaikan oleh pelaksana ataupun sumber lain. Dokumen-dokumen tersebut bisa berupa :

1. Laporan dari masyarakat yang masuk ke ombudsman, baik melalui surat ataupun Email
2. Laporan hasil pemeriksaan yang diperoleh dari perangkat pengawas lainnya.
3. Berita atau artikel dari media massa
4. Dokumen-dokumen lainnya

Disamping melalui laporan tertulis tersebut pengawas ini juga dapat dilakukan dengan mempergunakan bahan yang berupa laporan lisan, seperti:

1. Melalui via telpon
 2. Langsung datang ke Kantor Ombudsman menjelaskan kronologi kejadiannya
 3. Melakukan Tindakan Perbaikan
- 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.

Berdasarkan hasil wawancara, dengan tingkatan laporan yang masuk ke ombudsman tiap tahunnya meningkat, di perlukan kinerja yang maksimal dalam menyelesaikannya dan di dukung dengan anggaran yang sesuai sehingga dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Anggaran yang dimiliki Ombudsman sangat kurang untuk melaksanakan tugasnya sebagai lembaga pengawas, hal ini mengakibatkan persoalan maladministrasi di luar daerah pekanbaru menjadi berlarut-larut, dapat di simpulkan juga kenapa pelayanan publik di daerah di luar kota besar terkesan kurang baik karena lembaga pengawas yang tidak bisa menjalankan tugasnya secara maksimal dan faktor lainnya yaitu jumlah SDM yang dimiliki oleh ombudsman sangat kurang dalam proses melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai lembaga pengawas, sebab tidak semua asisten yang mengerjakan tugas di bagian penyelesaian laporan masyarakat terhadap kasus maladministrasi.

Kurangnya SDM juga berpengaruh cepat lambatnya laporan yang dapat di proses, sebab laporan tidak hanya berasal dari dalam Kota Pekanbaru saja, tapi ada beberapa dari luar Kota Pekanbaru. Kurangnya SDM juga berdampak kepada banyaknya laporan yang menumpuk dari tahun sebelumnya hingga saat ini belum terselesaikan.

Kesimpulan

1. Pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau masih kurang efektif. Hal ini ditandai tidak adanya target yang ditetapkan oleh ombudsman dalam menyelesaikan sebuah laporan/kasus dan bergantung kepada respon pihak Terlapor. Penyelesaian beberapa kasus berjalan alot/lambat hingga berdampak kepada munumpuknya laporan dari masyarakat pada tiap tahunnya yang belum terselesaikan dan menjadi pekerjaan rumah bagi ombudsman pada tahun berikutnya.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam melaksanakan tugasnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik di Provinsi Riau yaitu kurangnya jumlah sumber daya manusia yang ada sehingga proses penyelesaian laporan masyarakat oleh ombudsman tidak bisa di selesaikan dengan cepat dan kendala lainnya berupa keterbatasan anggaran yang dimiliki ombudsman, hal ini berdampak terhadap proses investigasi langsung ke lapangan yang tidak dapat sering dilakukan.

Saran

1. Hendaknya Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau mampu menetapkan dan meningkatkan standar penyelesaian kasus/laporan dari segi waktu dipersingkat dan lebih tegas kepada pihak Terlapor agar proses penyelesaian sebuah laporan dapat lebih cepat terselesaikan .
2. Diharapkan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dapat mengatur kembali sumber daya yang ada, baik itu anggaran maupun SDM. Untuk SDM sendiri agar lebih banyak ditempatkan di bagian penyelesaian Laporan dan Investigasi agar Laporan yang masuk dapat terselesaikan dengan cepat dengan keterbatasan anggaran yang ada.

Daftar Pustaka

Buku :

- Brantas. 2009. *Dasar-dasar manajemen*. Bandung : Alfabeta
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Halim, Abdul dan Theresia Damayanti. 2007. *Manajemen Keuangan Daerah Pengelolaan Keuangan Daerah*. Yogyakarta : UUP STIM YKPN.
- Halim, Abdul. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta : Akademi Manajemen Perusahaan YKP.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Manullang. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen Jakarta* : Ghalia Indonesia.

Moenir, HAS. 2002. *Manajemen Playanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Jati, Patria Sutopo. 2000. *Makalah Dasar-dasar Organisasi*. Universitas Diponegoro.

Rahmadi, Anton. 2005. *Makalah Manajemen Organisasi*. Universitas Mulawarman.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sofyan, Safri. 2004. *Sistem Pengawasan Manajemen*. Jakarta : Pustaka Quantum.

Siagian. 2001. *Manajemen Stratejik*. Jakarta : BumiAksara.

Sinambela, Poltak Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kegunaan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Thoha, Miftah. 2009. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Umam. Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. CV. Pustaka Setia.

Wasistiono, Sadu. 2001. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Bandung : Alqa Print.

Dokumentasi:

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

Rincian Data Laporan Masyarakat Kepada Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau.

TAP MPR No. VIII/MPR/2001 Tentang Rekomendasi arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.