

PELAKSANAAN TUGAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU TERHADAP LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT KOTA PEKANBARU PADA TAHUN 2017-2019

Oleh: **Ziadatul Ilmah**

Email: ziadatulilmah98@gmail.com

Pembimbing: **Drs. H. Ishak, M.Si**

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax: 0761-63277

ABSTRACT

The quality of public services is one of the benchmarks in assessing the success of the bureaucratic reform program implemented by the government. In other words, public service and bureaucratic reform are two things that cannot be separated. In this case, the one with the most authority to assess and supervise this public service is the Ombudsman of the Republic of Indonesia. The Ombudsman is not only at the central level, but there is also an Ombudsman for regional representatives.

The background of this research is maladministration problems in the area, especially Pekanbaru Riau, so that the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representatives of Riau Province can provide solutions for improving public services whether it is in accordance with the Main Duties of Function (Tupoksi) in Law Number 37 of 2008. This research uses the method descriptive with the type of qualitative research. The scope of the author's research is the implementation of the Ombudsman's duties in receiving reports on suspected maladministration, by using the functions of planning, organizing, mobilizing and supervising reports examining, following up, carrying out investigations. This is an effort to prevent maladministration. The types of data used in this study are primary data with documentation interviews with informants and secondary data obtained from laws and regulations.

The results show that the Ombudsman Representative of Riau Province as a public service monitor and has carried out tasks in accordance with the main tasks and functions that have been stipulated in Government Regulation Number 21 of 2011 concerning formation, there are several obstacles, namely a lack of human resources, and a lack of budget. This research is to develop a theory of government management to strengthen the discussion of the implementation of the Ombudsman's duties and can provide input, ideas for Ombudsman representatives in Riau.

PENDAHULUAN

Ombudsman Republik Indonesia merupakan salah satu lembaga yang dibentuk untuk menjamin hak setiap warga Negara Indonesia. Lahirnya Ombudsman di Indonesia berawal pada masa pemerintahan Presiden K.H.Abdurrahman Wahid akibat adanya tekanan masyarakat yang menghendaki terjadinya perubahan menuju pemerintahan yang transparan,

bersih, dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Pada bulan Maret tahun 2000, K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, sehingga mulai saat itu, Indonesia memasuki babak baru dalam sistem pengawasan. Demikianlah maka sejak ditetapkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret

2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dengan dengan nama Komisi Ombudsman Nasional.¹

Lembaga Ombudsman tidak hanya ada di tingkat pusat, tapi juga ada Ombudsman perwakilan daerah. Kehadiran lembaga ini sangat dibutuhkan Pemerintah sebagai mitra dalam mendorong terlaksananya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman memiliki kewenangan memeriksa, meminta klarifikasi, melakukan supervisi, dan bahkan memanggil aparat pemerintah yang diduga melakukan maladministrasi.

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 Belanja Daerah.

Dengan kewenangan itu, bisa dipastikan kalau peran Ombudsman sesungguhnya sangat strategis dalam mendorong terciptanya pemerintahan yang baik, menegakkan demokrasi, melindungi Hak Asasi Manusia dan memberantas korupsi. Dengan demikian tujuan kita melahirkan pemerintahan yang jujur, bersih, transparan, bebas KKN, bisa tercapai. Sebelum ada Ombudsman, pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan

sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Pasal 2 disebutkan, Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga Negara dan Instansi Pemerintah lainnya serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Menjadi konsekuensi logis jika Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menempatkan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga Negara yang tidak berada dalam ranah cabang kekuasaan Eksekutif, Legislatif, maupun Yudikatif. Namun, tidak pula menjadi lembaga yang diperlakukan sebagai Organisasi swasta ataupun Lembaga Non-Pemerintah. Dalam sistem pemisahan kekuasaan, Ombudsman Republik Indonesia dapat dikategorikan sejajar dan tidak dibawah pengaruh satu kekuasaan lain. Inilah yang menjadikan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga Negara yang Independen. Dalam upaya pencapaian visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia untuk mendorong terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

Keberadaan Ombudsman di Provinsi Riau secara tidak langsung menunjukkan bahwasanya telah terjadi tindakan maladministrasi. Peneliti tertarik untuk meneliti Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Terhadap Laporan Pengaduan Masyarakat Kota Pekanbaru Pada Tahun 2017-2019

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan secara deskriptif, yaitu memberikan gambaran situasi untuk Metode penelitian yang penulis gunakan

¹ KEPPRES RI Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional

adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan memperoleh data-data berdasarkan hasil pengamatan dilokasi penelitian. Dalam penelitian ini nantinya akan diamati mengenai program yang dibuat oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Kota Pekanbaru dalam menangani kasus maladministrasi, terutama dalam pelaksanaan penyelesaian dan penanganan kasus maladministrasi.

Jenis Penelitian

Untuk meneliti status sekelompok manusia, obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun kelas peristiwa sekarang juga merupakan eksplorasi dan klarifikasi mengenai sesuatu fenomena/peristiwa dan kenyataan sosial pada masa sekarang.

Lokasi Penelitian

Pada dasarnya dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan keberhasilan penyelenggara Negara. Karena banyak dan meningkatnya laporan tentang pelayanan publik maka Penelitian ini dilakukan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Lokasi penelitian berada di Jl. Hangtuah Ujung Kel No.34, Suka Mulia, Kec. Sail, Kota Pekanbaru, Riau 28131

Jenis Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang baik, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

Sumber Data

Sumber data yang diambil penulis berupa Informan penelitian, adalah orang yang diwawancara, diminta informasi oleh pewawancara.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi

Teknik Analisa Data

Untuk memaparkan permasalahan dalam penelitian ini digunakan metode data kualitatif model interaktif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Definisi Maladministrasi menurut Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.² Berikut merupakan bentuk-bentuk maladministrasi yakni:³

1. Penundaan berlarut,
2. Tidak memberikan pelayanan,
3. Tidak kompeten,
4. Penyalahgunaan wewenang,
5. Penyimpangan prosedur,
6. Permintaan imbalan,
7. Tidak patut,
8. Berpihak,
9. Diskriminasi,
10. Konflik kepentingan,

Untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai dengan amanat Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan Undang-Undang, Sebelum ada

² Undang-Undang Republik Indonesia No.37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1

Komisi Ombudsman Nasional pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Selain itu, untuk menyelesaikan pengaduan pelayanan publik, selama ini dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan.

Penyelesaian melalui pengadilan tersebut memerlukan waktu cukup lama dan biaya yang tidak sedikit. Untuk itu, diperlukan lembaga tersendiri yakni Ombudsman Republik Indonesia yang dapat menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan dengan tidak memungut biaya. Ombudsman Republik Indonesia tersebut merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas daricampur tangan kekuasaan lainnya.

Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau menangani Laporan Pengaduan Maladministrasi Pelayanan Publik.

Berikut Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau menangani laporan pengaduan maladministrasi Pelayanan Publik.:⁴

1. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan
3. Menindak lanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama 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 dan
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Fungsi Perencanaan

Fungsi perencanaan merupakan menetapkan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang digariskan, *planning* mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan alternatif-alternatif keputusan. Perencanaan dalam manajemen Pemerintahan adalah proses penetapan sasaran dan pemilihan cara untuk mencapai sasaran tersebut. Perencanaan di artikan sebagai usaha untuk membuat pilihan tindakan dan pilihan alternatif yang dapat disediakan dalam bentuk strategi, kebijakan, program maupun prosedur dalam mencapai tujuan organisasi serta dilakukan untuk mengklarifikasi tujuan organisasi dan menyusun langkah-langkah guna mencapai tujuan (tujuan konkret dan terukur) organisasi. Fungsi perencanaan merupakan fungsi manajemen paling dasar dibandingkan dengan fungsi-fungsi manajemen lainnya.

Arah Kebijakan dan Strategi Guna mewujudkan Renstra tahun 2015-2019, arah kebijakan dan strategi Ombudsman Republik Indonesia diarahkan kepada:

1. Penguatan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia,
2. Penguatan kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia
3. Penyempurnaan sistem manajemen dan pelaporan kinerja instansi pemerintah secara terintegrasi dan kredibel,
4. Percepatan pembentukan Unit Pengelola Pengaduan di lingkungan penyelenggara pelayanan publik,
5. Peningkatan kesadaran masyarakat

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 7

6. Penguatan pengendalian kinerja pelayanan publik
7. Pengembangan kerja sama kelembagaan baik di dalam negeri maupun luar negeri.

Dalam rangka pelaksanaan tugas Ombudsman prioritas yang termuat dalam rencana Strategis 2015-2019 tersebut, maka Ombudsman Perwakilan menjabarkan kegiatan tersebut kedalam Rencana Kerja Ombudsman setiap tahunnya. Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Kepala Perwakilan Ahmad Fitri di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, mengatakan Bahwa :

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman membuktikan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau telah menjalankan Tugas dan fungsi sesuai dengan Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia.

Fungsi Pengorganisasian

Secara umum batasan pengorganisasian adalah merupakan keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga membentuk suatu wadah yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan. Fungsi pengorganisasian mencakup tentang memberi komponen-komponen kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan ke dalam kelompok-kelompok, membagi tugas kepada seorang manajer untuk mengadakan pengelompokan tersebut, dan menetapkan wewenang di antara kelompok atau unit-unit organisasi Pada kegiatan pengorganisasian dalam

Tabel

Daftar Pembagian Tugas Ombudsman Perwakilan per Bagian Bidang

No	Jabatan	Tugas dan Wewenang
1	Keasistenan Penerimaan	- Menerima, mencatat, dan melakukan verifikasi

	dan Verifikasi Laporan	laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik; - Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan; - Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman; - Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; - Melakukan tugas lain yang diberikan ombudsman dan/atau kepala perwakilan.
2	Keasistenan Pemeriksaan Laporan	- Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan; - Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman; - Melaksanakan adjudikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan; - Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; - Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan untuk pemeriksaan laporan; - Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; - Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau kepala perwakilan.
3	Keasistenan Pencegahan	- Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi; - Membangun jaringan kerja dengan penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi; - Melakukan program pencegahan maladministrasi; - Melakukan sosialisasi; - Melakukan investigasi sistemik

Sumber: Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2008

Fungsi Penggerakan

Penggerakan yang dilakukan oleh Ombudsman tercantum dalam pelaksanaan tugas di dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pada pasal 7 :

a. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pembentukan perwakilan Ombudsman ditetapkan dengan Keputusan Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno Ombudsman Sebagai Lembaga yang berfungsi untuk mengawasi pelayanan publik, Ombudsman mempunyai tugas untuk menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansial atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi, hingga menghasilkan rekomendasi dan saran atas dugaan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut serta melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konstitusi sebagai bentuk dari adanya kontrak sosial dan politik di dalamnya mengatur tentang pelayanan publik sebagai salah satu tujuan utama dari dibentuknya negara, yaitu mewujudkan kesejahteraan rakyat yang adil dan Makmur.⁵

Ombudsman menerima laporan yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat atau surat elektronik, telepon, media sosial dan media lainnya yang dituju langsung kepada Ombudsman. Ombudsman dapat menerima laporan yang disampaikan oleh pihak lain sebagai kuasa pelapor dalam hal pelapor tidak dapat menyampaikan laporannya secara langsung kepada Ombudsman dengan menyertakan surat kuasa. Ombudsman dapat merahasiakan nama dan identitas pelapor atas permintaan pelapor dan/atau pertimbangan Ombudsman dalam hal laporan yang disampaikan dengan cara datang langsung: (a) pelapor wajib mengisi

formulir penyerahan laporan dan (b) penerimaan laporan wajib memberikan tanda terima laporan.

Syarat formil dalam verifikasi laporan sebagai berikut:⁶

- a. Nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan pekerjaan dan alamat lengkap pelapor serta dilengkapi dengan fotokopi identitas.
- b. Surat kuasa, dalam hal penyampaian laporan dikuasakan kepada pihak lain.
- c. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci
- d. Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya, dan
- e. Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan belum lewat dua tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

Jangka waktu penyelesaian pelayanan:

1. Paling lambat 14 (empat belas) hari akan diinformasikan lengkap atau tidaknya syarat formil laporan oleh Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan
2. Jangka waktu penyelesaian laporan sesuai dengan tingkat kesulitan permasalahan yang dilaporkan

Biaya atau Tarif tidak dipungut biaya (gratis) pada seluruh proses penanganan atau pengaduan. Dalam hal laporan tidak memenuhi syarat formil, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporan. Apabila dalam waktu 30 hari kerja pelapor tidak segera melengkapi dan menyampaiannya kepada Ombudsman maka laporan dimaksud tidak perlu ditindaklanjuti dan pelapor dianggap telah mencabut berkas laporan. Dalam hal laporan memenuhi syarat formil, dilanjutkan dengan verifikasi syarat materiil.

Syarat materiil dalam verifikasi laporan sebagai berikut:⁷

⁵ Luthfi. 2007. Wajah Buram Pelayanan Publik. Intrans Publishing. Malang

⁶ Peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan Pasal 4

- a. Substansi laporan tidak sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan;
- b. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman, proses penyelesaiannya masih dalam tenggat waktu yang patut;
- c. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;
- d. Substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman dan
- e. Substansi yang dilaporkan sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman,

Verifikasi syarat formil dan materiil dilakukan oleh unit penerimaan dan verifikasi laporan. Hasil verifikasi syarat materiil disusun dalam bentuk ringkasan yang memuat:⁸

- a. Identitas pelapor
- b. Terlapor
- c. Dugaan maladministrasi
- d. Kronologi laporan
- e. Kesimpulan

Tabel

Data laporan masyarakat Kota Pekanbaru yang melapor kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau daerah Kota Pekanbaru

No	Instansi	Tahun		
		2017	2018	2019
1	Pemerintah Daerah	71	49	42
2	BUMN	24	16	12
3	Kepolisian	21	17	22
	Jumlah	116	82	76

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau 2020

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa 3 instansi ini merupakan laporan pengaduan yang paling banyak melakukan dugaan maladministrasi, yang dapat dilihat

⁷ Peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan Pasal 5

⁸ Peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan dan

pada tabel sebelumnya tabel 1.2 ada 10 instansi. Setelah laporan masuk tugas asisten ombudsman ialah melakukan pemeriksaan substansi laporan.

b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan.

Bukti dalam pemeriksaan laporan berupa:

- 1) Surat/dokumen
- 2) Keterangan:
 - a) Pelapor
 - b) Terlapor
 - c) Saksi
 - d) Pihak terkait; dan
 - e) ahli
- 3) Informasi/data elektronik
- 4) Barang

Laporan dinyatakan ditemukan maladministrasi apabila dalam pemeriksaan terdapat kesesuaian antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan. Pemeriksaan dapat dihentikan dalam hal substansi laporan diketahui bukan wewenang Ombudsman, atau disimpulkan tidak ditemukan Maladministrasi.

Unit pemeriksaan melakukan bedah laporan sebelum menetapkan laporan hasil pemeriksaan dokumen beserta keputusan tindak lanjut. Tindak lanjut merupakan tindakan yang akan dilakukan Ombudsman, meliputi:⁹

- 1) Permintaan data
- 2) Permintaan klarifikasi
- 3) Pemanggilan
- 4) Pemeriksaan lapangan
- 5) Konsultasi
- 6) Menghentikan pemeriksaan

c. Menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman.

Menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau daerah Pekanbaru. Dalam melaksanakan tugas Ombudsman memiliki kewenangan diantaranya sebagai berikut:¹⁰

⁹ Peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan Pasal 13 pemeriksaan dokumen

¹⁰ Peraturan Pemerintah Nomor. 21 tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja

- 1) Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada perwakilan Ombudsman
- 2) Memeriksa keputusan, surat menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan
- 3) Meminta klarifikasi dan atau Salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan atau dari instansi terlapor
- 4) Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor dan pihak lain yang terkait dengan laporan
- 5) Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsolidasi atas permintaan para pihak
- 6) Menyampaikan usul rekomendasi kepada Ombudsman mengenai penyelesaian laporan termasuk usul rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan
- 7) Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi.

Berikut data laporan pengaduan maladministrasi masyarakat kota Pekanbaru :

Tabel
Laporan Pengaduan Maladministrasi

No	Maladministrasi	TAHUN		
		2017	2018	2019
1	Berpihak	1	0	0
2	Diskriminasi	5	2	1
3	Penundaan Berlarut	47	44	49
4	Penyalahgunaan wewenang	25	17	2
5	Penyimpangan Prosedur	10	12	8
6	Pungutan Liar	10	1	3
7	Tidak Kompeten	31	20	27
8	Tidak memberikan Pelayanan	14	7	4
9	Tidak patut	4	1	0
	Jumlah	147	104	94

Sumber : Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2020

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Pasal 7

Berdasarkan data dari tabel menjelaskan bahwa adanya maladministrasi dan terbagi beberapa macam komponen. Keberadaan Ombudsman di Provinsi Riau secara tidak langsung menunjukkan bahwasanya telah terjadi tindakan maladministrasi. Instansi yang dilaporkan oleh pelapor ialah Pemerintah Daerah, BUMN, BPN, Kepolisian, Kementrian, BHMN, BKN, Komisi Negara, Peradilan dan Kejaksaan.

Berdasarkan data dari tabel 3.1 sebelumnya menjelaskan bahwa instansi termasuk paling banyak data yang melakukan maladministrasi berdasarkan pelapor yang melakukan pelaporan kepada Ombudsman. Berikut beberapa contoh kasus dari 3 (tiga) instansi terlapor:

1. Pemerintah Daerah

A. UPT Dinas Disdukcapil Kecamatan Tampan

Substansi Kependudukan

No.Laporan 1104/LM/II/2019/PKU.

Keluhan pelapor ialah terjadinya kesalahan penulisan identitas pada permohonan perubahan data Kartu Keluarga.

B. Camat Tenayan Raya

Substansi Pertanahan

No.Laporan 0019/LM/II/2019/PKU.

Keluhan pelapor ialah keberatan proses yang lama belum diterimanya Salinan yang asli surat keterangan riwayat pengesahan tanah

C. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Substansi Perizinan

No.Laporan 0051/LM/IV/2019/PKU.

Keluhan pelapor ialah keluhan atas penerbitan izin berdirinya indomaret di Kelurahan Sumahilang Pekanbaru

2. Badan Usaha Milik Negara

A. PT PLN (Persero) ULP Kota Timur

Substansi Listrik

No. 0105/LM/XI/2019/PKU. Laporan

Keluhan pelapor ialah keberatan atas

- pemberian denda P2TL kepada sekolah milik pelapor
- B. Pimpinan BTN Cabang Pekanbaru Substansi Perbankan
No. Laporan 0141/LM/XI/2018/PKU. Keluhan pelapor ialah Kinerja pegawai BTN Cabang Pekanbaru yang diduga melakukan kesalahan pada saat pelaksanaan kredit pinjaman.
3. Kepolisian
- A. Polresta Pekanbaru
No. Laporan 0037/LM/IV/2018/PKU. Keluhan pelapor ialah dugaan penghilangan secara sengaja berkas laporan polisi milik pelapor oleh penyidik sehingga tersangka dan barang bukti tidak dapat diserahkan kepada jaksa penuntut umum.
- B. Polda Riau
No. Laporan 0054/LM/V/2018/PKU. Keluhan pelapor ialah belum ditanggapinya permohonan pemberhentian penyidikan atas laporan polisi yang diajukan oleh pelapor terkait tindak pidana penggelapan uang
- C. Polda Riau
No. Laporan 0088/LM/XI/2019/PKU. Keluhan pelapor ialah keberatan terhadap pelayanan INAFIS Kepolisian dalam penulisan SKCK. Tindak lanjut dari Ombudsman terdiri dari Dari jumlah data laporan pengaduan yang masuk pada tahun 2017,2018 dan 2019 ada diantaranya yang sudah selesai dan ada juga yang sampai sekarang masih di proses penyelesaiannya.
- Tindak lanjut dari kasus diatas ialah:**
1. Pemerintah Daerah
- A. UPT Dinas Disdukcapil Kecamatan Tampan, Pekanbaru (Substansi Kependudukan)
Penyelesaiannya: Terlapor telah merubah kembali identitas sesuai dengan data pelapor tersebut.
- B. Camat Tenayan Raya, Pekanbaru (Substansi Pertanahan)
Penyelesaiannya : Camat Tenayan Raya telah mengeluarkan salinan surat asli surat keterangan riwayat pengesahan tanah dari pelapor.
- C. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Penyelesaiannya: Ditutup oleh Ombudsman perwakilan Provinsi Riau karena tidak ditemukannya maladministrasi.
2. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
- A. PT PLN (Persero) ULP Kota Timur, Pekanbaru
Penyelesaiannya: Ditutup oleh Ombudsman perwakilan Provinsi Riau karena tidak ditemukannya maladministrasi, ternyata sudah sesai prosedur.
- B. Pimpinan BTN Cabang Pekanbaru
Penyelesaiannya: Ditutup oleh Ombudsman perwakilan Provinsi Riau karena tidak ditemukannya maladministrasi, ternyata sudah sesai prosedur.
3. Kepolisian
- A. Polresta Pekanbaru
Penyelesaiannya: Telah ditindak lanjuti oleh penyidik dengan mencari berkas dan melanjutkan perkara.
- B. POLDA RIAU
Penyelesaiannya: Ditutup oleh Ombudsman perwakilan Provinsi Riau karena tidak ditemukannya maladministrasi, ternyata sudah sesai prosedur.
- C. POLDA RIAU
Penyelesaiannya: Sudah ditindak lanjuti dengan memberikan peneguran terhadap pihak kepolisian.
- Menurut artikel GoRiau.com Kepala Ombudsman perwakilanProvinsi Riau mengatakan, bahwa maladministrasi yang paling banyak diadukan yaitu terkait dengan penundaan pelayanan publik yang berlarut. Hingga Agustus 2018 Ombudsman Riau terima 90 Aduan Maladministrasi.
- Koordinasi penyelesaian 25 Laporan Masyarakat yang masuk di Ombudsman RI

Perwakilan Provinsi Riau dan para penyidik di wilayah Hukum Polda Riau . (6 Februari 2017)

Laporan dinyatakan selesai apabila:

1. Telah memperoleh penyelesaian dari terlapor
 2. Tidak ditemukan Maladministrasi
 3. Laporan dalam proses penyelesaian oleh instansi dalam tenggang waktu yang patut
 4. Ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan
 5. Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman
 6. Substansi telah atau sedang menjadi objek pemeriksaan di pengadilan
 7. Telah mencapai kesepakatan dalam dan/atau mediasi
 8. Telah diterbitkannya rekomendasi
- d. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.**

Direktorat Lalu Lintas Polda Riau melakukan koordinasi terkait kesiapan Pelayanan Satpas SIM di Polres-Polres Kab/Kota yang akan dilakukan Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (13 Maret 2018)

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

Dalam Undang-Undang ini ditentukan mengenai pedoman Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenang dengan mendasarkan beberapa azas yakni kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan. kegiatan tambahan misalnya melakukan survey kepatuhan. menilai sejauh mana instansi penyelenggara pelayanan publik patuh terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut. di akhir penilaian akan diumumkan hasil atau raport yg diperoleh.

Fungsi Pengawasan

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman tercantum dalam pelaksanaan tugas di dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pada pasal 7:

- a. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Membangun jaringan kerja
- c. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik

Faktor Penghambat Ombudsman dalam Melaksanakan Tugas

Adapun faktor-faktor penghambat pelaksanaan ialah sebagai berikut:

- a. Sumber Daya Manusia
- b. Anggaran Dana

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti kemukakan, maka dapat diambil kesimpulan ialah

1. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Riau, dalam menyelesaikan laporan/ pengaduan dengan cara memeriksa laporan yang masuk, lalu dilanjutkan dengan proses pemeriksaan dengan klarifikasi/ investigasi/ pemanggilan, dan selanjutnya diteruskan dengan saran. Untuk proses pemeriksaan lewat mediasi/ konsolidasi/ adjudikasi khusus selanjutnya diteruskan dengan kesepakatan dan putusan. Yang mana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau masih belum menjalankan sistem review sama sekali dan juga masih belum efektif dalam hal memonitoring saran terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang melakukan maladministrasi.
2. Adanya faktor penghambat dalam pelaksanaan tugas Ombudsman Republik Indonesia yakni:
 - a. Minimnya jumlah sumber daya manusia staff dan pegawai anggota

komisioner Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru.

- b. Minimnya anggaran dana yang dimiliki oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru.

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan dan analisa data yang dilakukan oleh penulis terhadap Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau terhadap Laporan Pengaduan masyarakat Kota Pekanbaru, maka saran dari penulis sebagai berikut:

1. Dalam hal Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, Perlu adanya langkah cepat dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, untuk bisa melaksanakan Inisiatif Ombudsman yakni membuat systemic review dan dalam hal memberikan saran, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau perlu Memonitoring saran tersebut serta memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan nya agar lebih baik lagi kedepannya, kesemua penyelenggara pelayanan publik yang telah melakukan maladministrasi guna meningkatkan efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.
2. Tugas Ombudsman dalam memberantas dan mencegah maladministrasi di Indonesia memerlukan dukungan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan. Ombudsman wajib menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

dari masyarakat dan melakukan proses hukum untuk pemeriksaan kebenaran laporan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi, Rulam. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*.

Abdullah Syukur. 1987. KumpulanMakalah “Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan dan Relevansinya Dalam Pembangunan”, Persadi, Ujung Pandang.

Ridwan HR. 2013. *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: PT Raja GrafindoPersada.

Bungin, Burhan, 2015. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta.

Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2003, *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta:PT.Elex Mesia Komputindo

Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*.

Firmansyah dkk. 2005 , *Lembaga Negara Dan Sengketa Kewenangan Antar lembaga Negara Konsorsium Reformasi Hukum Nasional (KRHN)*

George R. Terry, 2003. *Prinsip-prinsip Manajemen*. PT Bumi AksaraJakarta

Luthfi. 2007. *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Intrans Publishing. Malang

Prastowo, Andi. 2016. *Metode Penellitian Kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*. Yoyakarta. Ar-Ruzz Media.

Ridwan HR, 2013.*Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: PT Raja GrafindoPersada

R.M. Surachman dan Antonius Sujata, 2002. *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional*,

Sebuah Antologi, Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional

Paulus Effendie Lotulung, Seri ke-I Perbandingan Hukum Administrasi – Beberapa Sistem tentang Kontrol Segi Hukum terhadap Pemerintah, (Jakarta: PT. Bhuana Pancakarsa, 1986)

Soerjono, Soekanto .2006. *Pengantar Penelitian Hukum*. (Jakarta: Universitas Indonesia Press)

SF Marbun dan Moh. Mahfud MD, 2000. *Pokok-pokok Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta

Taliziduhu Ndraha, 2011. *Kybernology*. Universitas Gajah Mada

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.

Nurdin Usman. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Soeprihartono John. 2009. *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPEE.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008

Tentang Keterbukaan Informasi Publik

KEPPRES RI Nomor 44 tahun 2000

Tentang Komisi Ombudsman Nasional

Peraturan Pemerintah No.21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 026 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

Jurnal

Hidayat. S. 2016. Pelaksanaan Tupoksi Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik Ombudsman Perwakilan Riau. JOM FISIP Universitas Riau

Solechan . 2018. Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. Administrative&Law Universitas Dipenogoro.

Hajizoe, Yusnani 2014. Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia . Jurnal Ilmu Hukum.

Kadarsih, Setiajeng. 2010. Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik Menurut UU No.37 Tahun 2008. Jurnal Ilmu Hukum Universitas Jendral Soedirman.

Fadhilah, Nurul Laili. 2015. Urgensitas Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Hukum.

Skripsi

Nuriyanto, 2016. Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2012-2014. Ilmu Pemerintahan.

Marbun, Fibrisio H. 2016. Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam penanganan laporan Masyarakat Kota Pekanbaru. Administrasi Publik.

Syaputra, Weri. Manajemen Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru. Administrasi Publik.

Putri, Kelani. Efektivitas Kinerja Ombudsman dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi di kota Pekanbaru). Administrasi Publik.

Pramono, Widodo. 2016. Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Riau. Administrasi Publik.

Sumber Lainnya:

Goriau.com, Hingga Agustus 2018, Ombudsman Riau Terima 90 Aduan Maladministrasi. ([https://www.goriau.com/berita/baca/hingga-agustus-2018-](https://www.goriau.com/berita/baca/hingga-agustus-2018-ombudsman-riau-terima-90-aduan-maladministrasi.html)

[ombudsman-riau-terima-90-aduan-maladministrasi.html](https://www.goriau.com/berita/baca/hingga-agustus-2018-ombudsman-riau-terima-90-aduan-maladministrasi.html))

Bertuahpos.com, Dugaan Maladministrasi Pelayanan Publik di Riau terbanyak di Riau. (<https://bertuahpos.com/berita-terkini/dugaan-maladministrasi-pelayanan-publik-di-riau-terbanyak-di-riau.html>)