

**KEWENANGAN OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI RIAU DALAM
MENANGANI LAPORAN DUGAAN MAL ADMINISTRASI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU
TAHUN 2022**

Oleh : Rizkylah Fazri
Pembimbing: Drs. H. Ishak, M.Si
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam menerima laporan dan tindak lanjut laporan dugaan mal administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Menariknya, Mal administrasi yang marak terjadi pada tahun 2022 berdasarkan laporan yang masuk dilakukan oleh Pemerintah Daerah dan salah satu instansi paling banyak dilaporkan adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kewenangan penanganan mal administrasi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau pada instansi Disdukcapil Kota Pekanbaru Tahun 2022 hingga terciptanya pelayanan publik yang bebas dari praktik mal administrasi di lingkungan Disdukcapil Kota Pekanbaru. Kajian ini menggunakan teori Kewenangan Philipus m. Hadjon (2002). Untuk pendekatan penelitian, menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitiannya adalah deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Kota Pekanbaru. Jenis data dibagi atas dua, yaitu data primer dengan teknik pengambilan data informan secara *Purposif* dan data sekunder berupa dokumentasi kerja sama yang dianalisis menggunakan data kualitatif menurut Miles dan Huberman.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau telah menjalankan kewenangannya sesuai dengan hukum dan peraturan untuk menangani dugaan mal administrasi di Disdukcapil Kota Pekanbaru pada tahun 2022. Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau memberikan rekomendasi dan arahan serta melakukan mediasi dalam menangani laporan secara efektif. Kewenangan Ombudsman mencakup atribusi (berdasarkan hukum) sesuai Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dalam menyelesaikan laporan dugaan mal administrasi penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, dan penyimpangan prosedur. Dalam mandat, terdapat jabatan yang menangani laporan dengan bidang tugas yang meliputi penerimaan laporan, verifikasi, pemeriksaan, dan pencegahan laporan, serta delegasi meliputi pembagian tugas dan penetapan Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam menangani laporan dugaan mal administrasi. Adapun faktor-faktor penghambatnya yaitu kurangnya tenaga sumber daya manusia(SDM) yang dimiliki Ombudsman Provinsi Riau dan kurangnya pemahaman dari pengguna layanan Disdukcapil Kota Pekanbaru tentang pelaporan dugaan mal administrasi ke Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

Kata Kunci : Kewenangan, Pelayanan Publik, Ombudsman

ABSTRACT

This paper discusses the authority of the Ombudsman Representative of Riau Province in receiving reports and follow-up reports on alleged maladministration of the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City. Interestingly, Mal administration that rampantly occurred in 2022 based on incoming reports was carried out by the Regional Government and one of the most reported agencies was the Disdukcapil Pekanbaru City.

The purpose of this research is to find out how the authority to handle maladministration by the Ombudsman Representative of Riau Province at the Disdukcapil agency in Pekanbaru City in 2022. This study uses the theory of Authority Philipus m. Hadjon (2002). For the research approach, using a qualitative approach with the type of research is descriptive. This research is located in Pekanbaru City. The type of data is divided into two, namely primary data with Purposive informant data collection techniques and secondary data in the form of cooperation documentation which is analyzed using qualitative data according to Miles and Huberman.

The results showed that the Ombudsman Representative of Riau Province has exercised its authority in accordance with the law and regulations to handle allegations of maladministration in Disdukcapil Pekanbaru City in 2022. The Ombudsman Representative of Riau Province provides recommendations and directions to improve public services and mediates and handles reports effectively. The Ombudsman's authority includes attribution (based on law) in accordance with Law No. 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia in resolving reports of alleged maladministration of protracted delays, not providing services, and procedural irregularities. Mandate, positions that handle reports with areas of duties that include receiving reports, verification, examination, and prevention of reports, and delegation includes the division of tasks and determination of the performance of the Ombudsman Representative of Riau Province in handling reports of alleged mal administration. The inhibiting factors are the lack of human resources owned by the Ombudsman of Riau Province and the lack of understanding from service users of Disdukcapil Pekanbaru City about reporting alleged maladministration to the Ombudsman of Riau Province.

Keyword : Authority, Public Service, Ombudsman.

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang besar karena memiliki wilayah yang luas serta terdiri dari berbagai suku, ras, agama, dan budaya. Berbagai keberagaman ini tentu negara harus bisa mengelolanya dengan baik, tidak hanya pada bidang politik dan pemerintahan, tetapi juga dalam hal pelayanan publik agar bisa melahirkan tata kelola pemerintahan yang baik atau dikenal dengan Good Governance sebagai acuan dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Tuntutan masyarakat akan perubahan pelayanan publik memaksa Pemerintah harus berupaya keras untuk melakukan

perubahan terhadap kualitas pelayanan. Penyebabnya adalah masyarakat sering dikecewakan pada kualitas pelayanan yang kurang maksimal serta partisipasi masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan publik.

Pelayanan yaitu suatu proses untuk memenuhi kebutuhan baik yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung. Pelayanan publik yang diciptakan tentu harus berlandaskan ketentuan yang telah ditetapkan dan harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga terealisasinya pelayanan publik yang baik seperti yang diamatkan dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, pelayanan publik harus memiliki dasar hukum yang jelas,

stakeholder yang luas, memiliki tujuan sosial, dituntut untuk akuntabel kepada publik, dan memiliki indikator performance.(Moenir dalam Denfyta Mochtar, 2021).

Pemerintah sebagai suatu penyelenggara negara harus menyelenggarakan seluruh kepentingan masyarakat dalam berbagai sektor pelayanan, khususnya yang berkaitan dengan perwujudan hak-hak sipil dan kebutuhan masyarakat. Namun jika melihat kondisi sebenarnya, pemerintah masih kesulitan dalam menyelenggarakan pelayanan publik, baik karena rendahnya kualitas sumber daya manusia aparaturnya maupun belum efektifnya dan efisiennya sistem pemerintahan. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Adanya pengawasan internal dalam organisasi dan lembaga pemerintah masih diyakini belum menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang prima. Agar masyarakat dapat dilayani, harus ada badan pengawas yang dapat menerima laporan, mengeluarkan peringatan, dan mengambil tindakan untuk mengubah cara pelaksanaan layanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan dari penyelenggara negara dan pemerintahan pusat dan daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD) selain badan usaha swasta atau orang yang diberi kepercayaan untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia bertugas menerima, mengkaji, dan menyampaikan laporan mengenai dugaan pelanggaran administratif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mereka juga

diharapkan meminta keterangan, mengeluarkan surat panggilan, dan memberikan saran untuk penyelesaian laporan.

Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) didirikan pada tanggal 10 Maret 2000 melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Pembentukan Ombudsman RI dimulai pada masa pemerintahan Presiden B.J. Habibie dan dilanjutkan oleh Presiden K.H. Abdurrahman Wahid. Latar belakang pembentukan Ombudsman RI adalah untuk memberantas korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta meningkatkan perlindungan hak-hak untuk warga negara dari pelanggaran pelayanan publik oleh aparatur Negara. Menurut Antonius Sujata, Ombudsman pada umumnya menjalankan peran sebagai berikut:

1. Menciptakan asas-asas umum pemerintahan yang baik;
2. Menegakkan demokrasi dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat;
3. Melindungi Hak Asasi Manusia; dan
4. Memberantas Korupsi.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dibentuk dan mulai menjalankan tugasnya pada tanggal 8 Oktober tahun 2012 sesuai dengan amanat pada pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang bunyinya Ombudsman dapat mendirikan Perwakilan Ombudsman di Provinsi dan Kabupaten atau Kota. Kehadiran Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau membawa perkembangan baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Riau ini.

Ombudsman Provinsi Riau ini memiliki peran utama yang dapat dilihat dari tugasnya sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor

21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah, dalam Pasal 6 disebutkan pada huruf (a) menerima laporan atas dugaan Mal Administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya dan selanjutnya pada huruf (g) melakukan upaya pencegahan Mal Administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.

Apabila Ombudsman Daerah tersebut dibentuk, seyogyanya harus diatur mengenai batas-batas kewenangan lembaga tersebut agar tidak tumpang tindih dengan lembaga yang mempunyai fungsi dan tugas sejenis, oleh karena itu kewenangan yang menjadi pokok bahasan menjelaskan kewenangan dan kekuasaan pemerintah dengan menggambarkan negara sebagai suatu sistem kekuasaan dan alasan mengapa seseorang atau sekelompok orang mempunyai wewenang terhadap suatu masyarakat atau kelompok. (Fikri Hadi, 2019:63)

Tabel 1.1 Laporan Dugaan Mal Administrasi Kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2022

No	Nama Kab/Kota	2022
1	Pekanbaru	73
2	Dumai	7
3	Kampar	12
4	Pelalawan	4
5	Siak	5
6	Rokan Hulu	5
7	Rokan Hilir	9
8	Kuantan Singingi	1
9	Indragiri Hulu	5
10	Indragiri Hilir	0
11	Bengkalis	10
12	Kepualauan Meranti	2
Jumlah		131

Sumber : Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2023

Laporan dugaan mal administrasi banyak dilaporkan oleh pelapor berasal dari Kota Pekanbaru. Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau diharapkan bisa menekan jumlah mal administrasi agar tidak semakin melonjak serta meningkatkan transparansi akuntabilitas dan menguatkan sistem pengawasan. Ini memerlukan kerjasama yang baik untuk pelayanan publik yang baik dan efisien di Kota Pekanbaru. Adanya laporan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kota Pekanbaru masih jauh dari harapan masyarakat umum yang menginginkan ,mengharapkan layanan berkualitas tinggi.

Banyak laporan mengenai dugaan mal administrasi yang datang dari Kota Pekanbaru, mencerminkan adanya masalah dalam sistem pelayanan publik. Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau diharapkan dapat mengambil langkah-langkah yang efektif untuk menekan angka mal administrasi yang semakin meningkat, serta memperbaiki transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan yang diberikan. Hal ini sangat penting, mengingat pelayanan publik yang baik dan efisien tidak hanya berdampak positif bagi masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan antara pemerintah dan warga. Kerja sama antara instansi pemerintah, masyarakat, dan berbagai pihak lainnya sangat dibutuhkan agar tujuan tersebut dapat tercapai dengan optimal.

Adanya laporan-laporan dari masyarakat menandakan bahwa pelayanan publik di Kota Pekanbaru masih belum memenuhi harapan banyak orang. Masyarakat mendambakan layanan yang berkualitas tinggi, sehingga mereka merasa puas dan terlayani dengan baik. Untuk mencapai hal ini, perlu dilakukan perbaikan yang nyata, baik dalam proses maupun dalam kualitas layanan

yang diberikan. Jika langkah-langkah perbaikan dilakukan dengan sungguh-sungguh, diharapkan pelayanan publik di Pekanbaru dapat mengalami transformasi yang signifikan, sehingga masyarakat merasa diperhatikan dan mendapatkan hak-hak mereka sebagai warga negara.

Pentingnya kewenangan dalam pelayanan publik merupakan cara yang paling sederhana dalam melihat kesuksesan program reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah. Sebab, perubahan birokrasi dan pelayanan publik mempunyai keterkaitan yang tidak dapat dipisahkan. Oleh karena itu, kewenangan suatu lembaga merupakan salah satu metode untuk melihat/menilai pelayanan publik efektif atau tidak. Ombudsman Provinsi Riau adalah organisasi yang berwenang pada situasi saat ini yang mempunyai kewenangan paling besar untuk mengawasi dan menerima serta memproses laporan pelayanan publik yang dilaporkan pengguna layanan. Dalam hal ini, Ombudsman diharapkan mampu menciptakan prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat luas. Misalnya, dalam layanan pengaduan, warga bisa langsung berkomunikasi melalui email, formulir pengaduan yang dibuat Ombudsman, dan aplikasi WhatsApp. (Hardi Setiawan, et al., 2022: 15)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menjadi instansi utama yang dilaporkan pelapor pada tahun 2022, disusul Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, dan dinas-dinas lainnya berdasarkan data yang didapatkan oleh penulis. Diharapkan Ombudsman perwakilan Provinsi Riau dapat menangani laporan dari banyaknya pelapor yang melapor ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, karena hal ini merupakan fenomena yang perlu segera

mendapat perhatian lebih karena berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat.

karena beragam dan banyaknya laporan masyarakat terkait Mal Administrasi yang dilakukan oleh pejabat publik atau penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman sebagai lembaga negara diberi wewenang oleh Undang-Undang No.37 Tahun 2008 untuk menerima dan menyelesaikan laporan masyarakat terkait Mal Administrasi.

Ombudsman berkewajiban untuk memberikan informasi dan meningkatkan pemahaman kepada masyarakat sehingga penyelenggara negara dan pemerintahan, pegawai negeri, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan bentuk mal administrasi bebas dari praktik tersebut, Kewenangan perwakilan Ombudsman sama dengan kewenangan Ombudsman (pusat). Sebenarnya peraturan perundang-undangan Ombudsman membolehkan dibentuknya perwakilan di setiap kabupaten dan kota di Indonesia, sehingga jumlah perwakilan di setiap provinsi hanya dibatasi oleh sumber daya keuangan negara.

Guna menjamin masyarakat di Kota Pekanbaru dan Provinsi Riau mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari Pemerintah Daerahnya, maka penulis tertarik untuk mengkaji Kewenangan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam menangani laporan dugaan mal administrasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tahun 2022.

Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka perumusan yang akan dibahas didalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Kewenangan Ombudsman Perwakilan Provinsi

Riau Dalam Menangani Laporan Dugaan Mal Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2022?

2. Apa Saja Faktor-Faktor penghambat Yang Dihadapi Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menangani Laporan Dugaan Mal Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2022?

Tujuan Dan Manfaat Penelitian Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kewenangan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam menangani laporan dugaan mal administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2022.
- b. Untuk mengetahui Faktor Penghambat yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam menangani laporan dugaan Mal Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2022.

Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Praktis, diharapkan temuan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pemerintahan, khususnya untuk mengkaji kewenangan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam menangani laporan dugaan Mal Administrasi di Kota Pekanbaru.
- b. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai proses pembelajaran untuk lebih mendalami tentang kewenangan Ombudsman.

2. TINJAUAN TEORI Kewenangan

Menurut H.D Stout wewenang adalah pengertian yang berasal dari hukum organisasi pemerintahan, yang

dapat dijelaskan sebagai seluruh aturan-aturan yang berkenaan dengan perolehan dan penggunaan wewenang-wewenang pemerintahan oleh subjek hukum publik didalam hubungan hukum publik. (Ridwan HR, 2013)

Oleh karena itu menurut teori Kewenangan *Philipus M. Hadjon* menyatakan bahwa ada tiga sumber memperoleh kewenangan yaitu:

a. Atribusi

atribusi menunjuk kepada kewenangan yang asli atas dasar ketentuan hukum tata negara. Atribusi merupakan wewenang untuk membuat keputusan bersumber kepada undang-undang atau peraturan yang berlaku dalam arti materiil. Rumusan lain mengatakan bahwa atribusi merupakan pembentukan wewenang tertentu dan pemberiannya kepada organ tertentu. Yang dapat membentuk wewenang adalah organ yang berwenang berdasarkan peraturan perundang-undangan.

b. Mandat

Mandat merupakan suatu pelimpahan wewenang dari atasan kepada bawahan, dengan maksud untuk membuat keputusan atas nama pejabat tata usaha negara yang memberi mandat. Jadi dalam hal pemberian mandate, pejabat yang diberi mandat (mandataris) bertindak untuk dan atas nama pemberi mandate. Di dalam pemberian mandat, pejabat yang memberi mandat menunjuk pejabat lain untuk bertindak atas nama pemberi mandat.

c. Delegasi

Dalam konsep delegasi menegaskan suatu pelimpahan wewenang kepada badan pemerintahan yang lain. Dalam delegasi, tidak ada penciptaan wewenang dari pejabat yang satu kepada yang lainnya, atau dari

badan administrasi yang satu pada yang lainnya. Penyerahan wewenang harus dilakukan dengan bentuk peraturan hukum tertentu. Pihak yang menyerahkan wewenang disebut delegans, sedangkan pihak yang menerima wewenang tersebut disebut delegataris. Setelah delegans menyerahkan wewenang kepada delegataris, maka tanggung jawab intern dan tanggung jawab ekstern pelaksanaan wewenang sepenuhnya berada pada delegataris tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dekriptif. Tempat yang dipilih sebagai lokasi penelitian sesuai dengan judul yakni di Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau. Teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Kewenangan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penanganan Dugaan Mal Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

4.1.1 Atribusi

Atribusi dalam pandangan Philipus M. Hadjon adalah proses hukum dan administratif yang menjelaskan bagaimana kewenangan diberikan, dibatasi, dan dipertanggungjawabkan, serta bagaimana kewenangan tersebut harus digunakan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku. Atribusi dipandang secara peraturan dan ketentuan yang dimiliki dalam menjalankan sesuatu. Hasil penelitian dari wawancara yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa

Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau telah sesuai menjalankan Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani laporan dugaan mal administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam kategori laporan dugaan penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, dan penyimpangan prosedur. Kewenangan Ombudsman dalam melakukan penanganan mal administrasi bisa dilihat dari bagaimana tindaklanjut Ombudsman dalam menyelesaikan laporan yang masuk berdasarkan alur atau prosedur penyelesaian laporan dugaan mal administrasi.

Tabel 4.1 Data Laporan Mal Administrasi Disdukcapil Kota Pekanbaru Tahun 2022

Kategori	Angka
Penundaan Berlarut	21
Tidak Memberikan Pelayanan	10
Penyimpangan Prosedur	8
Jumlah	39

Sumber : Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau

Kewenangan Ombudsman dalam melakukan penanganan mal administrasi bisa dilihat dari bagaimana tindaklanjut Ombudsman dalam menyelesaikan laporan yang masuk berdasarkan alur atau prosedur penyelesaian laporan dugaan mal administrasi yang ada pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, serta tidak memproses empat laporan mal administrasi yang tidak memenuhi syarat formil dan materil oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Tata

Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan.

Hasil penelitian dari wawancara yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa Ombudsman perwakilan Provinsi Riau telah menyelesaikan laporan mal administrasi instansi dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru, sehingga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau sudah menjalankan kewenangannya sesuai dengan hukum dan peraturan untuk menangani laporan dugaan mal administrasi.

Alur penyelesaian laporan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, laporan pada Ombudsman dimulai dengan penerimaan laporan dari masyarakat tentang dugaan Mal administrasi dalam pelayanan publik, yang kemudian didaftarkan dan diverifikasi untuk memastikan kecocokannya dengan kewenangan Ombudsman. Setelah itu, proses investigasi dilakukan untuk menentukan adanya pelanggaran. Berdasarkan hasil investigasi, Ombudsman menyusun laporan temuan yang mencakup rekomendasi perbaikan yang perlu diambil oleh instansi terkait. Laporan tersebut disampaikan kepada pihak yang bersangkutan, dan Ombudsman memantau tindak lanjut untuk memastikan rekomendasi diterapkan dengan baik. Setelah tindak lanjut dianggap memadai, kasus ditutup, dan laporan publik dapat diterbitkan untuk transparansi. Proses ini juga mencakup evaluasi dan pembelajaran untuk perbaikan sistemik dalam pelayanan publik.

Hasil dari alur penyelesaian laporan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau menunjukkan bahwa proses ini sesuai dengan kewenangan ombudsman dalam menangani dugaan mal administrasi dalam pelayanan

publik. Dengan penerimaan laporan masyarakat yang terstruktur dan verifikasi yang cermat, Ombudsman dapat memastikan bahwa setiap isu yang diangkat sesuai dengan kewenangannya. Investigasi yang dilakukan menghasilkan laporan temuan yang konkret, lengkap dengan rekomendasi perbaikan untuk instansi terkait. Pemantauan tindak lanjut memastikan bahwa rekomendasi diterapkan secara efektif, meningkatkan akuntabilitas. Akhirnya, publikasi laporan dan evaluasi berkelanjutan mendorong transparansi dan perbaikan sistemik, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

4.1.2 Mandat

Mandat merujuk pada otoritas atau kewenangan yang diberikan kepada seseorang atau organisasi tertentu untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab tertentu dalam posisi atau jabatan yang diembannya. Mandat memungkinkan pelaksanaan tugas secara efisien sambil mempertahankan pengawasan dan tanggung jawab akhir oleh pemberi mandat. Dalam menyelesaikan laporan dugaan mal administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau menangani laporan mal administrasi pastinya memiliki struktur kerja sesuai dengan bidang jabatan dan keahlian masing-masing pegawai Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

Hasil penelitian dari wawancara yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa Ombudsman perwakilan Provinsi Riau memiliki struktur kerja dalam menangani laporan dugaan mal administrasi terdapat jabatan yang menangani laporan dengan bidang tugas yang meliputi penerimaan laporan, verifikasi, pemeriksaan Laporan, dan pencegahan

laporan, bidang tugas tersebut yang menyelesaikan laporan dugaan mal administasi Disdukcapil Kota Pekanbaru sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Ombudsman menunjukkan bahwa lembaga ini memiliki peran penting dalam mengawasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Bidang-bidang Tugas Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau tersebut mencakup penerimaan dan penanganan pengaduan masyarakat, investigasi terhadap dugaan mal administrasi, serta penyusunan rekomendasi untuk perbaikan. Selain itu, Ombudsman juga berfungsi sebagai mediator antara masyarakat dan Disdukcapil Kota Pekanbaru, serta melakukan evaluasi berkala untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas. Dengan menjalankan berbagai tugas ini, Ombudsman berkontribusi pada terciptanya sistem pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Wewenang dari jabatan bidang tugas keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan adalah, menerima, mencatat dan melakukan verifikasi laporan dugaan mal administasi pelayanan publik, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan, melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan atau kepala perwakilan.

Untuk jabatan keasistenan pemeriksaan laporan adalah, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melaksanakan adjudikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan, melakukan investigasi terhadap dugaan mal administasi 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. Serta untuk jabatan Keasistenan Pencegahan adalah melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan mal administrasi, membangun jaringan kerja dengan penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan mal administrasi, melakukan program pencegahan mal administrasi, melakukan sosialisasi, dan melakukan investigasi sistemik.

Hubungan antara wewenang dan komunikasi sangat penting dalam konteks pelaksanaan dan operasional, terutama di lingkungan organisasi seperti instansi pemerintah. Keduanya saling terkait dan mempengaruhi satu sama lain, dengan komunikasi yang efektif dapat mempengaruhi bagaimana wewenang dijalankan, dan sebaliknya, cara wewenang dikelola dapat memengaruhi proses komunikasi (Ira Fatmawati, 2022:9).

Untuk melaksanakan koordinasi dalam pengendalian angka mal administrasi di kota Pekanbaru, komunikasi yang baik sangat diperlukan melalui proses penjelasan yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau kepada Dinas Disdukcapil Kota Pekanbaru yang menghasilkan sebuah keputusan atau kebijakan untuk mencapai tujuan bersama yakni mengendalikan mal administrasi di kota Pekanbaru substansi kependudukan.

Secara keseluruhan, kewenangan Ombudsman Provinsi Riau untuk melakukan koordinasi langsung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan

langkah strategis dalam memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai standar yang berlaku dan memenuhi harapan masyarakat. Ini mencerminkan komitmen dan tujuan bersama untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4.1.3 Delegasi

Delegasi merupakan pembagian tugas di antara staf untuk menangani laporan dugaan mal administrasi. Kewenangan delegasi ini mencakup beberapa aspek yang memungkinkan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau untuk melaksanakan fungsinya dalam penanganan laporan dugaan mal administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Tugas tersebut meliputi pengumpulan data, investigasi, dan analisis laporan. Kinerja dinilai berdasarkan penyelesaian laporan dugaan mal administrasi. Penetapan kinerja mencakup evaluasi untuk memastikan optimalnya dalam menangani laporan dugaan mal administrasi. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dapat diketahui bahwa Pembagian tugas dalam menangani mal administrasi oleh Ombudsman menghasilkan beberapa hasil penting yang mempengaruhi efektivitas keseluruhan proses dari penyelesaian laporan mal administrasi.

Salah satu hasil utama adalah peningkatan efisiensi proses penanganan laporan dengan membagi tugas, setiap anggota tim dapat fokus pada aspek tertentu dari laporan, seperti pengumpulan data, verifikasi informasi, atau analisis kasus. Ini memungkinkan setiap bagian dari proses dilakukan secara bersamaan, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan laporan dan memastikan bahwa tidak ada tahapan yang terlewatkan.

Selain itu, pembagian tugas meningkatkan kualitas investigasi secara signifikan. Setiap pegawai ombudsman perwakilan provinsi riau dapat mengkhususkan diri dalam area tertentu sesuai dengan keahlian mereka. Spesialisasi ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan akurat, karena setiap anggota tim dapat menerapkan keterampilan dan pengetahuan mereka untuk aspek tertentu dari laporan. Hasilnya adalah penanganan yang lebih menyeluruh dan fokus terhadap penyelesaian laporan dugaan mal administrasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru. Transparansi dan akuntabilitas juga mengalami peningkatan berkat pembagian tugas, Dengan adanya tanggung jawab yang jelas untuk setiap bagian dari proses, semua langkah dalam penanganan laporan dapat dipantau dan ditangani dengan lebih baik. Secara keseluruhan, pembagian tugas dalam menangani mal administrasi oleh Ombudsman tidak hanya memperbaiki efisiensi dan kualitas investigasi, tetapi juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas yang semuanya merupakan komponen penting dalam memastikan proses penyelesaian laporan dugaan mal administrasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru.

Penetapan kinerja ombudsman dapat diketahui dari penandatanganan Janji Kinerja sebagai bagian dari komitmen bersama dalam menjalankan tugas mereka. Penandatanganan ini dilakukan dalam kerangka konsep delegasi, yang memainkan peran krusial dalam mengatur dan mengelola hubungan kerja di dalam organisasi untuk pencapaian penyelesaian laporan mal administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Janji Kinerja adalah dokumen

resmi yang mengikat seluruh anggota organisasi Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau untuk mencapai standar kinerja tertentu. Dokumen ini mencakup berbagai komitmen, tujuan, dan target yang harus dicapai oleh setiap individu atau tim dalam jangka waktu tertentu. Dalam konteks Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, penandatanganan Janji Kinerja merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa setiap pegawai memahami dan menyetujui tanggung jawab serta ekspektasi yang terkait dengan pekerjaan mereka.

Dengan adanya Janji Kinerja, semua anggota organisasi memiliki pedoman yang sama, sehingga mereka tahu apa yang diharapkan dari mereka dan apa yang perlu dilakukan untuk mencapai standar kinerja yang telah ditetapkan. Penandatanganan Janji Kinerja menjadi langkah yang sangat penting karena ini menunjukkan bahwa setiap pegawai tidak hanya memahami tanggung jawab mereka, tetapi juga menyetujui ekspektasi yang terkait dengan pekerjaan mereka.

Hal ini menciptakan rasa tanggung jawab dan keterlibatan yang lebih besar di antara para pegawai, karena mereka merasa bahwa kinerja mereka berkontribusi langsung terhadap keberhasilan organisasi. Selain itu, Janji Kinerja juga membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih teratur dan terencana, di mana setiap individu dapat fokus pada tujuan yang ingin dicapai. Dengan cara ini, Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dapat bekerja lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan pelayanan publik, yang pada akhirnya akan berdampak positif bagi masyarakat.

4.2 Faktor-Faktor Penghambat Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menangani Laporan Dugaan Mal Administrasi Disdukcapil Kota Pekanbaru Tahun 2022

4.2.1 Faktor Internal

Mengenai faktor penghambat internal yang merupakan salah satu faktor mempengaruhi penyelesaian laporan mal administrasi Dinas Kependudukan dan Peencatatan Sipil Kota Pekanbaru itu sendiri, Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dapat diketahui bahwa secara personal dari Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau memiliki hambatan dalam menangani Laporan mal administrasi karena Kurangnya Tenaga SDM (sumber daya manusia) Ombudsman perwakilan Provinsi Riau ini mengakibatkan kualitas Kinerja pegawainya menjadi menurun akibat belum memadainya jumlah pegawai dan luasnya wilayah kerja Ombudsman dalam menangani 12 Kabupaten atau Kota yang ada di Provinsi Riau dalam menangani laporan dugaan mal administrasi khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

4.2.2 Faktor Eksternal

Faktor eksternal biasanya dipengaruhi oleh kondisi diluar dari Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, faktor ini biasanya dari masyarakat itu sendiri serta lingkungan dari luar Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebenarnya hanya mengalami kesalahpahaman dan kurang menyadari bagaimana alur kepengurusan yang pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru sehingga ada masyarakat yang melapor langsung ke

Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau tanpa klarifikasi dahulu terhadap instansi yang dilaporkan. Untuk itu diharapkan agar terciptanya harmonisasi antara masyarakat yang mengurus administrasi dan menerima pelayanan serta pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru yang memberikan pelayanan dalam bertugas sesuai dengan aturan yang berlaku.

Oleh karena itu dapat diketahui faktor eksternal yang berasal dari masyarakat dan kondisi lingkungan sekitar sangat mempengaruhi fungsi Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau. Banyak pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang alur pengurusan, sehingga mereka cenderung melaporkan masalah langsung ke Ombudsman tanpa terlebih dahulu melakukan klarifikasi dengan instansi terkait. Hal ini menunjukkan pentingnya komunikasi dan sosialisasi yang lebih baik antara masyarakat dan Disdukcapil. Untuk itu, upaya peningkatan kesadaran masyarakat dan penyempurnaan proses pelayanan sangat diperlukan agar semua pihak dapat bekerja sama sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penulis mencoba menarik kesimpulan dari penelitian yang dilakukan Penulis terhadap Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah diberikan. Berikut kesimpulannya:

1. Dalam menangani laporan dugaan mal administrasi di Disdukcapil Kota Pekanbaru pada tahun 2022, Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau telah menjalankan kewenangannya sesuai dengan

ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku mencakup atribusi (berdasarkan Hukum) sesuai Undang-Undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman memiliki kewenangan atribusi yang meliputi penanganan laporan terkait mal administrasi, termasuk penundaan berlarut, Tidak memeberikan pelayanan, dan penyimpangan prosedur. Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau melakukan beberapa langkah strategis dalam menangani kasus tersebut. Pertama, lembaga ini memberikan rekomendasi dan arahan dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Rekomendasi ini bertujuan untuk memastikan perbaikan sistem administrasi agar sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kedua, Ombudsman melakukan mediasi terkait untuk mencari solusi atas masalah yang dihadapi serta memastikan penyelesaian yang adil. Berdasarkan mandat, tindakan Ombudsman mencakup berbagai bidang tugas atau jabatan, yaitu penerimaan laporan, verifikasi, pemeriksaan laporan, dan pencegahan. Dalam hal ini, penerimaan laporan mencakup pengumpulan dan pendaftaran pengaduan dari pengguna layanan Disdukcapil kota pekanbaru, sedangkan pemeriksaan dilakukan untuk mendalami dan mengevaluasi setiap laporan secara menyeluruh. Pencegahan berfokus pada memberikan rekomendasi dan arahan guna menghindari terjadinya mal administrasi di masa yang akan datang. Selain itu, Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau juga menjalankan fungsi delegasi, yaitu pembagian tugas di antara anggota tim dan penetapan kinerja. Pembagian tugas ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap

laporan ditangani secara efisien dan efektif. Penetapan kinerja berfokus pada pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas untuk menjaga standar pelayanan publik. Secara keseluruhan, Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam menangani dugaan mal administrasi menunjukkan sudah menjalankan fungsinya mencakup atribusi, mandat, dan delegasi.

2. Kendala bagi Ombudsman yang mewakili Provinsi Riau dalam menangani laporan mal administrasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah terbatasnya jumlah pegawai Ombudsman Provinsi Riau. Kemudian karena laporan diterima oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau terlalu luas menangani 12 kabupaten dan kota di Provinsi Riau, Serta kurangnya pemahaman pengguna layanan Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam melaporkan ke Ombudsman Provinsi Riau dilihat dari tergesa-gesanya pelapor melaporkan mal administrasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan atribusi (berdasarkan hukum), Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau diharapkan Melakukan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak mereka dan prosedur pengaduan.
2. Berdasarkan mandat, Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau diharapkan selalu menjalankan tugas dan wewenangnya sebagaimana mestinya dengan tanggung jawab berdasarkan jabatan yang diemban.
3. Berdasarkan delegasi, Ombudsman

Perwakilan Provinsi Riau diharapkan terus menjalin komunikasi terbuka antara anggota tim dan pimpinan untuk memastikan bahwa masalah atau hambatan yang muncul dapat diatasi dengan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agusalim, Andi, Gadhjong. 2007. *Pemerintah Daerah Kajian Politik Dan Hukum*. Bogor:Ghalia Indonesia.
- Ahyar, H., 2020. *Metode penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hadjon, Philipus M. 2002 . *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia Introduction to Indonesian Administrative Law*. Yogyakarta : Gadja Mada University Press.
- Manan, Bagir. 2000. *Wewenang Provinsi, Kabupaten dan Kota dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung : Fakultas Hukum Unpad.
- Maulana, Adi. 2012. *Strategi pemerintahan : manajemen organisasi public*. Yogyakarta : Erlangga
- Nurtjahjo, Hendra, Yustus Maturbongs. 2013. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta Selatan : Ombudsman Republik Indonesia
- Soekanto, Soerjono. 2005. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.

Jurnal

- Anggraini, Tutut., Sadad a., (2019). Pelaksanaan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. JOM FISIP, 6, 1-14

Malawat, Sitna., Fakhsiannoor. (2020). Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Kota Banjarmasin. *As Siyasah*, 5,73-79.

Padol, Muhammad., Satoto s., (2022). Pengaturan Penyelesaian Tindakan Maladministrasi Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan. *Mendapo*, 3, 138-156.

Setiawan, Hardi., Jaelan U.,dkk., (2022). Penerapan Media Sosial Dalam Pengaduan Dugaan Maladministrasi Pada Ombudsman Ri Perwakilan Sulawesi Selatan. *Unismuh*, 3, 528-541

Silalahi, Naufal., Helmi., Fahlevi r., (2023). Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Penyelesaian Laporan

Masyarakat Di Bidang Pelayanan Publik Tahun 2017-2021. *JIM FISIP Unsyiah*, 8, 1-17

Undang Undang

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Peraturan Ombudsman Nomor 17 Tahun 2015 tentang Penelitian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.