

# KINERJA OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI RIAU TAHUN 2012-2014

Oleh:

Nuriyanto<sup>1</sup> & Auradian Marta<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Student of Government Science Courses, Faculty of Social Science and Political Science, University of Riau

<sup>2</sup>Lecturer of Government Science Courses, Faculty of Social Science and Political Science, University of Riau

Program Study of Government Science, Majority of Government Science, Faculty of Social Science and Political Science, University of Riau

Kampus Binawidya JL. HR. Subrantas Km. 12,5 Pekanbaru 28293

<sup>1</sup>Email: nuriyanto2611@gmail.com

## Abstract

*This study aims to determine how the performance Ombudsman representatives province Riau in carrying out it's duties as stipulated in section 7 of law No. 37 of 2008. As for background this study is the high case maladministration in Riau and Ombudsman are expected to provide solutions for the improvement of public service in Riau.*

*This study used descriptive qualitative approach in obtaining and analyzing data, for data analysis, Law No. 37 of 2008 about Ombudsman and law No. 25 of 2009 on publik service the basis for the study of data analysis. As for technique whithdrawal informants done with the approach perposive informants, data in this study was obtained through technique interviews and observation and review of documentation do with some informants those who considered interested and bound in full that concern the researchers As for uses this research is to develop theories the science of government pertaining to the theory public organization and can be beneficial for inputs, and the ideas to ombudsman representatives province Riau to improve their performance.*

*The results shows that Ombudsman representatives province Riau as monitors public service has run his duties by optimal, and by function can do function control to the public service especially in the Riau. As for scope this research including the performance Ombudsman in received reports on suspicion of maladministration in the public service, follow up report covered are divided in space scope of the authority of Ombudsman, conduct an investigation and do efforts to prevent maladministration in the public service .In carrying out duties, Ombudsman representatives provincial Riau in turned to the constraint namely laws and sanctions not firmly, lack of personnel and a budget and lack of public awareness of the existence of Ombudsman in Riau .*

**Keywords:** *Performance, Duties of Ombudsman and Maladministration*

## A. Pendahuluan

### 1. Latar Belakang Masalah

Tujuan nasional sebagaimana ditegaskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu melindungi

segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, diwujudkan

melalui pelaksanaan penyelenggaraan negara yang berkedaulatan rakyat dan demokratis dengan mengutamakan persatuan dan kesatuan bangsa.

Pembangunan nasional dilaksanakan dalam segala aspek kehidupan oleh penyelenggaraan negara dan semua rakyat Indonesia di seluruh wilayah negara Republik Indonesia. Penyelenggaraan negara, khususnya penyelenggaraan pemerintahan tanpa disertai dengan kontrol dari masyarakat akan cenderung represif dan koruptif sehingga pada jangka panjang bukan saja kurang memperoleh dukungan, tetapi juga tidak memberi kesejahteraan bagi rakyatnya. Penyelenggaraan pemerintahan diwarnai dengan praktek maladministrasi, antara lain, terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme. Karena pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintah sendiri dalam implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi obyektifitas maupun akuntabilitasnya, maka diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara Negara dan pemerintahan.

Dalam praktik banyak masyarakat mengalami atau merasakan terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk itu, maka diwujudkanlah UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan menegaskan eksistensi Ombudsman sebagai pengawas eksternal birokrasi pelayanan publik.

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan 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 dan anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Kehadiran Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia di Kota Pekanbaru pada tanggal 30 Oktober 2012 diharapkan mampu memberikan solusi bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan di Kota Pekanbaru. Yang merupakan lembaga Perwakilan yang berada daerah di Kota Pekanbaru yang dirancang sebagai lembaga publik yang dapat memberikan akses dan kontrol masyarakat dalam partisipasi pengawasan kinerja pelayanan publik dan atau dapat memperjuangkan aspirasi masyarakat yang berkaitan dengan persoalan masyarakat dengan pemerintahan daerah.

Melihat laporan yang masuk ke Ombudsman terlihat ada kenaikan dari tahun ke tahun, laporan pengaduan masyarakat berdasarkan Kabupaten/kota yang dilaporkan pada tahun 2012 sebanyak 5 laporan, 2013 sebanyak 162 laporan dan tahun 2014 sebanyak 246 laporan. Dari banyaknya jumlah laporan tersebut, pada tahun 2013 dari 162 laporan sebanyak 97 laporan yang sudah terselesaikan dan 65 laporan dalam proses tindak lanjut. Pada tahun 2014 dari 246 laporan sebanyak 153 laporan yang telah diselesaikan dan masih 93 laporan dalam proses tindak lanjut.

Proses penanganan laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman dilakukan secara administratif maupun substantif. Hasil dari proses penanganan yang dalam hal ini disebut tindak lanjut berupa Bukan kewenangan, laporan gugur, laporan dicabut, pelimpahan, pengkajian administrasi/ melengkapi data, pengkajian substansi, klarifikasi, pemeriksaan lanjutan, mediasi, investigasi dan rekomendasi.

Seperti yang kita ketahui, pembentukan Ombudsman pada dasarnya ditujukan untuk mewujudkan *Good*

*Governance*. Tujuan dari adanya Ombudsman adalah untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik agar terhindar dari maladministrasi. Namun, mengingat kewenangan Ombudsman yang hanya sampai pada tahap memberikan rekomendasi dan tidak memberikan akibat hukum paksa bagi lembaga terkait untuk melaksanakan rekomendasi tersebut.

Walaupun dalam Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dinyatakan bahwa bagi instansi yang tidak melaksanakan rekomendasi akan dilaporkan kepada Dewan Perwakilan Rakyat atau Presiden. Tetapi tetap saja tidak efektif. Hal ini sama saja kinerja yang dilakukan oleh Ombudsman republik Indonesia tidak ada hasilnya. Oleh karena itu, perlu diberikan wewenang kepada Ombudsman agar mempunyai daya paksa yang mengikat sehingga harus dilaksanakan oleh instansi yang terkait.

Meskipun Ombudsman sebagai lembaga pengawas sudah diatur sejak tahun 2000 dan selanjutnya menjadi Undang-undang pada tahun 2008, pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak mengenal dan tidak mengetahui keberadaan lembaga pengawas ini. Masih banyak pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani masyarakat.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas bersumber pada tiga hal pokok, yaitu kinerja, tugas Ombudsman dan maladmistrasi. Dengan demikian bertitik tolak dari permasalahan-permasalahan yang ditemui dan untuk memfokuskan permasalahan dan pembahasan dalam

penelitian ini, maka penulis menentukan permasalahan skripsi ini:

**”Bagaimana kinerja Ombudsman perwakilan provinsi Riau tahun 2012-2014 dan apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Ombudsman perwakilan provinsi Riau?”**

## **3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mengetahui kinerja Ombudsman Perwakilan Riau tahun 2012-2014 dalam menjalankan tugasnya
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Ombudsman Perwakilan Riau

### ***Manfaat Penelitian***

1. Sebagai syarat memperoleh gelar strata satu dalam ilmu pemerintahan
2. Sebagai pembendaharaan keilmuan khususnya hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik
3. Memberikan pengetahuan kepada pembaca tentang fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman dan bagaimana kinerja Ombudsman.

## **4. Landasan Teori**

### ***Kinerja***

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan di ukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang di tetapkan dalam pengukuran, maka kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya. (Moeheriono 2012:95)

*Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, Kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165).

Sedarmayanti (2007) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya)

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2002 :67).

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan penerimaan atas delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor diatas, semakin besarlah prestasi kerja karyawan bersangkutan (Malayu S.P Hasibuan, 2005: 94).

Sedangkan Mathis dan Jackson (2006:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk

kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja diperusahaan tersebut.

Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat disimpulkan beberapa aspek yang mendasar dan paling pokok dari pengukuran kinerja sebagai berikut

1. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi, dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan, visi dan misinya
2. Merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja, yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu pada pengukuran kinerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama dan indikator kinerja kunci
3. Mengukur tingkat pencapaian tujuan dan sasaran organisasi, menganalisis hasil pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan dengan membandingkan tingkat pencapaian tujuan dan sarana organisasi
4. Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambilan keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengevaluasi langkah apa yang diambil organisasi selanjutnya.

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Agus Dwiyanto (2002:48) mengukur kinerja birokrasi publik dengan menggunakan aspek-aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas.

1. Produktivitas, konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga kualitas pelayanan. Kinerja Ombudsman dinilai dari input dan outputnya

2. Kualitas Pelayanan, dimana kualitas pelayanan dalam lembaga ini diukur dari tingkat kepuasan masyarakat yang dilayaninya yaitu masyarakat yang dirugikan atau tidak puas dengan penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, bahwa masyarakat tidak dapat puas apabila pengaduannya tidak menimbulkan efek apapun bagi penyelenggara pelayanan publik
3. Responsivitas, yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Ombudsman bersikap pasif dalam arti menunggu adanya pengaduan, bukan aktif untuk mencari kesalahan-kesalahan penyelenggara pelayanan publik tanpa adanya laporan. Hal ini menyebabkan Ombudsman tidak mempunyai wewenang untuk mengenali kebutuhan masyarakat dengan inisiatif menyelidikinya. Selain itu, tidak ada program dari ombudsman untuk menarik perhatian masyarakat agar mau menggunakan fasilitas Ombudsman.
4. Responsibilitas yaitu, apakah pelaksanaan kegiatan sudah dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Ombudsman dalam melaksanakan tugasnya sudah sesuai dengan segala peraturan yang mengaturnya
5. Akuntabilitas yang menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Dalam hal ini, menyangkut pertanggung jawaban Ombudsman kepada masyarakat. Ombudsman yang telah independen tidak lagi dibawah eksekutif berarti bertanggung jawab kepada rakyat. Sampai saat ini, masyarakat belum merasakan perbaikan yang berartidengan adanya

ombudsman. Selain itu, tidak ada bentuk tanggung jawab ombudsman dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.

#### ***Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja***

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Prawirosentono 1999:27 adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas dan efisiensi, bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh menyatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien
2. Otoritas (wewenang), otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan dalam organisasi tersebut
3. Disiplin, adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja
4. Inisiatif, yaitu berkaitan dengan daya fikir dan kreativitas dalam membentuk ide untuk merencanakan suatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Sedangkan indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator yaitu:

1. Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan

2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
3. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain
4. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja, merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor (Robbins, 2006 : 260)

## **B. Metode Penelitian**

Untuk memperoleh data-data yang benar dan lengkap, maka metode-metode yang penulis gunakan dalam, mengumpulkan serta membahas hasil penelitian ini adalah :

### **1. Jenis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2001), jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat *explansi* dan jenis data. Sesuai dengan fokus penelitian yaitu Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau tahun 2012-2014, maka penelitian ini lebih memungkinkan apabila tingkat *explansi* menggunakan penelitian deskriptif, dengan metode penelitian kualitatif.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di kantor Lembaga Ombudsman Perwakilan Riau yang terletak di jalan Arifin Achmad Komplek Mega Asri Blok A 7 Marpoyan

Damai Pekanbaru. Berdasarkan analisa peneliti bahwa banyaknya laporan yang masuk ke lembaga Ombudsman yang tidak terselesaikan.

### **3. Jenis dan Sumber data**

#### **Jenis data**

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara yang mendalam secara resmi terstruktur yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada informan tentang permasalahan penelitian, dalam hal ini yaitu analisis pelayanan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Kota Pekanbaru tahun 2012-2014.

#### **Data sekunder**

Data sekunder ini diperoleh dari kantor Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Kota Pekanbaru berupa data yang sudah diolah. Data juga diambil dari berbagai sumber seperti buku, arsip, internet, pemberitaan media massa dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### **Sumber Data**

Informan adalah orang yang menjadi sumber data dalam penelitian atau orang yang memberikan keterangan. Informan penelitian ini dipilih secara purposive sampling, yaitu berdasarkan karakteristik atau ciri-ciri tertentu berdasarkan kebutuhan penelitian. Pemilihan informan secara purposive sampling ini dimaksudkan agar informan yang dipilih itu dapat memahami dan menjelaskan serta memberikan informasi secara akurat terhadap permasalahan dalam penelitian ini

Adapun pemilihan informan diatas berdasarkan kepada bahwa yang bersangkutan ikut terlibat langsung di dalam proses penanganan laporan

masyarakat pada Lembaga ombudsman. Yang mana sebagai tokoh kunci yakni informan dari anggota perwakilan lembaga ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Riau, Pemilihan informan tersebut karena melihat beliau dianggap mampu memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

##### ***Dokumentasi***

Dokumen adalah setiap bahan yang tertulis atau film yang dipersiapkan untuk penelitian, pengujian suatu peristiwa atau record maupun yang tidak dipersiapkan untuk itu. Dalam hal ini dokumen untuk melengkapi data penelitian diperoleh dari Kantor Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, arsip, internet, pemberitaan media massa dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

##### ***Pengamatan ( Observasi)***

Pengamatan ( Observasi) adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Penyaksian terhadap peristiwa-peristiwa itu bisa dengan melihat, mendengarkan, merasakan, yang kemudian dicatat seobyektif mungkin. (W. Gulo: 116)

##### ***Wawancara***

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan dinamik responden merupakan pola media yang dilengkapi kata-kata secara verbal. Karena itu, wawancara tidak hanya menangkap pemahaman atau ide, tetapi juga dapat menangkap perasaan, pengalaman, emosi, motif yang dimiliki oleh responden yang bersangkutan. (W. Gulo:119)

Wawancara dilakukan terhadap informan yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian, juga untuk merespon berbagai pendapat untuk meningkatkan kinerja organisasi yang akan datang.

#### **5. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini memusatkan perhatian secara intensif terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajari sebagai suatu kasus. Dalam hal menganalisa data, penulis menggunakan analisis kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya. Penelitian deskriptif kualitatif menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap, serta pandangan yang terjadi di dalam masyarakat, pertentangan dua keadaan atau lebih, hubungan antar variabel, perbedaan antar fakta, pengaruh terhadap kondisi dan lain-lain.

##### **C. Hasil Penelitian**

##### ***Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik***

Setiap warga negara dan penduduk, baik yang tinggal di wilayah Negara Republik Indonesia maupun yang tinggal di luar negeri, berhak menyampaikan laporan kepada Ombudsman terkait dengan tindakan penyimpangan yang mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan umum. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh badan usaha milik neggara, badan usaha milik daerah, badan hukum milik negara, serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik

tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara.

Sejak berdiri tahun 2012, Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau telah menerima 5 laporan di tahun 2012, 162 laporan di tahun 2013 dan 246 laporan di tahun 2014. Laporan yang masuk ke Ombudsman terlihat ada kenaikan dari tahun ketahun, seperti data yang terlihat dibawah ini

**Tabel IV**  
**Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Mekanisme Penyampaian**

No	Mekanisme Penyampaian	2012	2013	2014
		Jml	Jml	Jml
1	Datang ke Kantor	5	124	149
2	Telepon	0	19	73
3	Surat	0	13	11
4	Media Cetak	0	4	6
5	Email	0	2	6
6	Faksimili	0	0	1
7	Website	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>162</b>	<b>246</b>

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau

Masyarakat dapat menyampaikan laporan kepada Ombudsman perwakilan provinsi Riau melalui berbagai mekanisme, yaitu antara lain lewat surat, datang langsung, telepon, media cetak, surat elektronika, faksimili, website dan sebagainya. Jumlah keseluruhan akses masyarakat kepada Ombudsman adalah 413 akses, dengan di dominasi akses melalui surat dan datang langsung. Mekanisme penyampaian datang langsung ke Ombudsman perwakilan provinsi Riau sebanyak 278 (67.3 %), melalui telepon sebanyak 92 (22.2 %), dan surat 24 (0.6%), selebihnya melalui E-mail, website, dan media.

**Tabel VI**  
**Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Asal Daerah Pelapor**

No	Klasifikasi Pelapor	2012	2013	2014
		Jml	Jml	Jml
1	Kota Pekanbaru	4	87	136
2	Rokan Hilir	0	4	36
3	Kampar	1	24	10
4	Bengkalis	0	12	6
5	Rokan Hulu	0	8	7
6	INHIL	0	8	7
7	Siak	0	1	9
8	Pelalawan	0	0	9
9	Kota Dumai	0	4	4
10	INHU	0	6	2
11	Kep. Meranti	0	2	1
12	Kuansing	0	6	1
13	DLL ( Pelapor dari Luar daerah Riau)	0	0	18
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>162</b>	<b>246</b>

Sumber: laporan tahunan Ombudsman perwakilan provinsi Riau

Dilihat dari asal daerah pelapor, hampir keseluruhan kabupaten dan kota di Riau melaporkan kasus maladministrasi ke Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau. Tetapi di dominasi oleh kota Pekanbaru yaitu sebanyak 4 laporan di tahun 2012, 87 laporan di tahun 2013, dan 136 laporan di tahun 2014. Hal ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan Ombudsman perwakilan Provinsi Riau dalam melakukan sosialisasi sangat efektif untuk menyadarkan masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik yang baik.

***Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman***

Jika permintaan klarifikasi Ombudsman mendapat tanggapan terlapor (dalam jangka waktu 14 hari setelah permintaan klarifikasi diterima terlapor),

maka Asisten yang menangani laporan akan mempelajari apakah jawaban terlapor sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (14 hari). Apabila menurut penelitian masih memerlukan penjelasan lebih lanjut, maka Ombudsman meminta klarifikasi untuk kedua kalinya guna mendapat kejelasan lebih lanjut kepada terlapor. Klarifikasi kedua juga dapat disampaikan apabila dalam jangka waktu yang ditentukan terlapor belum memberikan tanggapan. Terlapor yang tidak memberikan tanggapan atas klarifikasi kedua Ombudsman, dianggap tidak menggunakan hak untuk menjawab.

Berdasarkan kewenangan sesuai dengan Undang-undang, rekomendasi Ombudsman wajib dilaksanakan oleh terlapor atau atasan terlapor. Jika rekomendasi tidak dilaksanakan, maka Ombudsman dapat menempuh mekanisme penyampaian hasil investigasi mengenai buruknya pelayanan instansi tertentu kepada media, serta memberikan laporan khusus kepada Presiden dan Dewan Perwakilan Presiden. (Laporan Tahunan 2011 Ombudsman RI).

Dari tahun 2012 sampai 2014, laporan pengaduan masyarakat ke Ombudsman perwakilan provinsi Riau yaitu sebanyak 413 laporan. Dari banyaknya laporan tersebut pada tahun 2013, sebanyak 97 laporan selesai dan 65 dalam proses tindak lanjut. Sedangkan pada tahun 2014 dari 246 laporan, 153 laporan yang selesai dan 93 laporan dalam proses tindak lanjut.

***Melakukan Investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik***

Proses investigasi di Ombudsman diawali dengan pengumpulan informasi. Pelapor memberikan informasi penting, oleh Ombudsman dengan dibantu Asisten Ombudsman kemudian mulai dilakukan pengumpulan serta seleksi terhadap berbagai informasi yang masuk. Analisa

kasus awalnya dilakukan dari sudut pandang Pelapor guna mengetahui apa yang menjadi keluhan dan harapan Pelapor. Informasi yang disampaikan Pelapor harus diverifikasi terlebih dahulu sebelum diambil keputusan apakah sebuah investigasi diperlukan atau tidak. Biasanya seorang Pelapor akan memberi informasi yang sangat banyak kepada Ombudsman. Dalam hal ini Pelapor begitu membutuhkan bantuan Ombudsman untuk menyelesaikan keluhannya sehingga sangat mungkin ia akan terus menerus menghubungi Ombudsman atau Asisten Ombudsman, baik langsung maupun melalui telpon. Tetapi Ombudsman dapat menyaring informasi atau dokumen apa yang diperlukan untuk investigasi lebih lanjut.

Investigasi Ombudsman dilakukan oleh anggota Ombudsman dibantu Asisten Ombudsman (selanjutnya disebut Tim Investigasi). Kegiatan investigasi Ombudsman diperlukan untuk menggali informasi yang lengkap tajam, seimbang dan objektif; baik itu di belakang meja tulis, melalui telaah dokumen maupun investigasi di lapangan (*onside investigation*). Hasil temuan investigasi kemudian dijadikan bahan untuk merumuskan rekomendasi tentang tindakan apa yang harus dilakukan Terlapor dalam rangka menindaklanjuti keluhan masyarakat.

Berikut adalah contoh laporan yang masuk ke Ombudsman perwakilan Provinsi Riau:

“Ombudsman melakukan investigasi ke sekolah tingkat SMP/MTS terkait laporan yang menyatakan bahwa ditemukan dugaan kecurangan dalam pelaksanaan ujian nasional. Menurut asisten Ombudsman perwakilan provinsi Riau Bambang pratama, Ombudsman sengaja mengunjungi sejumlah sekolah untuk membuktikan laporan yang masuk ke Ombudsman adanya peredaran kunci jawaban UN. Sebelum menyisir lokasi sekolah, Ombudsman sudah meminta

klarifikasi kepada kepala sekolah, pengawas lapangan, ketua panitia, serta keamanan, namun semuanya menyebutkan tidak pernah menemukan salinan kunci jawaban. Usai pelaksanaan UN IPA Ombudsman menyisir seluruh bagian sekolah ditemani pihak sekolah, hasilnya ditemukan lima salinan kunci jawaban. Kunci jawaban tersebut ditemukan di selokan, tong sampah, serta WC siswa. Ombudsman kembali meminta klarifikasi dari sekolah, namun kembali dikatakan tidak pernah membuat dan mengedarkan kunci jawaban kepada peserta UN. “(Suluh Riau 08/05/2015, 15:51 WIB)

Terkait dengan laporan diatas, Ombudsman akan terus mengawasi dan menindaklanjuti temuan tersebut hingga tuntas, sehingga tidak akan terulang kembali saat pelaksanaan UN yang akan datang. Menurut Ahmad Fitri, peredaran kunci jawaban ini semestinya tidak terjadi jika pihak sekolah dan pengawas UN bisa mengawasi pelaksanaan UN dengan ketat dan sesuai dengan Prosedur Operasi Standar (POS) penyelenggaraan UN yang sudah ditetapkan oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP).

“Salah seorang warga jalan amal bakti kelurahan Labuh Baru melaporkan ke Ombudsman perwakilan provinsi Riau terkait masalah izin mendirikan bangunan (IMB). Laporan ini terkait tidak dikeluarkannya IMB oleh dinas tata kota dan bangunan pekanbaru, sedangkan pelapor memiliki sertifikat hak milik (SHM) atas tanahnya yang bersebelahan dengan tanah UIN Suska Riau. Ketika pelapor (Syafuruddin) ingin membangun ruko dan membuat izin, IMB tidak bisa dikeluarkan, ternyata berdasarkan SK Gubernur tahun 2001 tanah tersebut masuk kedalam kawasan pengembangan kampus UIN. Oleh karena itu dinas tata kota dan bangunan tidak mengeluarkan IMB.” (Riau Pos 26/03/2015, 21:27)

Pihak Ombudsman dalam pertemuannya dengan Plt Gubernur Riau dalam hal ini diwakili asisten I Pemprov Riau kasiarudin, Kamis 26/03/2015 telah membahas terkait pengaduan lembaga tersebut. Dan meminta pemprov Riau meninjau kembali SK Gubernur tahun 2001 tersebut. Ahmad Fitri (kepala perwakilan Ombudsman Riau) mengatakan, jangan sampai dengan SK Gubernur Riau tersebut menghambat hak-hak rakyat yang sejatinya sudah memiliki SHM tetapi tidak dikeluarkan IMB nya. Dalam hasil pembahasan pemprov Riau akan meninjau ulang terkait SK Gubernur tahun 2001 tersebut.

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, penggunaan istilah Investigasi adalah untuk membedakan pemeriksaan atau penyelidikan yang dilakukan oleh petugas penyidik/penyelidik lainnya. Oleh karena itu investigasi yang dilakukan Ombudsman berbeda dengan penyelidikan yang dilakukan oleh Kepolisian dan Kejaksaan dalam rangka penegakan hukum. Ombudsman tidak berkewajiban membuktikan tuduhan maladministrasi yang disampaikan masyarakat, tetapi dalam hal ini pihak Terlaporlah yang berkewajiban menerangkan bahwa tindakan yang ia ambil bukan merupakan perbuatan maladministrasi karena telah sesuai dengan ketentuan dan kepatutan umum sehingga apa-apa yang dituduhkan oleh Pelapor adalah tidak benar. Tentu saja penjelasan dan bantahan tersebut harus disertai argumentasi serta dokumen-dokumen pendukung yang dapat diterima juga bernilai hukum.

### ***Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik***

Aspek pelayanan merupakan bagian penting dalam strategi pengembangan tugas dan fungsi pemerintahan. Untuk itu,

perhatian terhadap kualitas pelayanan publik merupakan parameter dari keberhasilan birokrasi dalam pemuasan publik. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan yang didambakan masyarakat dengan anggapan bahwa hal tersebut merupakan hak yang harus diperolehnya. Kesadaran masyarakat terhadap hak asas pelayanan yang baik diwujudkan antara lain dalam penyampaian akses ke Ombudsman sebagai lembaga yang mempunyai kewenangan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut adalah beberapa upaya yang dilakukan Ombudsman untuk mencapai perbaikan tersebut:

1. Peningkatan kemampuan Ombudsman dalam penanganan keluhan masyarakat terhadap pelayanan
2. Peningkatan peran Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik dan pencegahan
3. Peningkatan efektivitas sistem pelayanan
4. Penguatan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia Ombudsman
5. Peningkatan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik
6. Pengembangan kerja sama kelembagaan baik dalam negeri maupun luar negeri

Dalam rangka pencegahan terjadinya maladministrasi serta memberikan kesadaran bagi masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik yang baik, Ombudsman telah melakukan berbagai kegiatan penyebarluasan informasi mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman. Yaitu diantaranya melalui sosialisasi. Adapun tujuan kegiatan sosialisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pemangku kepentingan mengenai kedudukan, fungsi dan kewenangan Ombudsman

berdasarkan Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman dan Undang-undang tahun 2009 tentang pelayanan publik

2. Memberikan kesadaran kepada publik bahwa mereka dilayani oleh birokrasi pemerintahan dan instansi pelayanan public lainnya
3. Mendorong institusi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kesadaran sebagai pelayan masyarakat
4. Mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik di provinsi setempat
5. Memberikan saran perbaikan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah provinsi sebagai tindak lanjut dari penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman secara langsung

### ***Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau***

#### ***1. Faktor peraturan perundang-undangan***

Berbagai persoalan yang muncul seperti pungutan liar, proses yang berbelit-belit dalam pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi ditingkat daerah disebabkan oleh tidak ada peraturan berupa standar pelayanan yang bias digunakan sebagai tolak ukur baik oleh birokrasi sebagai pemberi layanan, maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Di berbagai daerah, tidak adanya standar dan ketidakpastian biaya serta waktu pelayanan yang dikelola administrasi Negara. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya praktik KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Para pengguna jasa yang sering tidak sanggup menghadapi ketidakpastian cenderung memilih biaya yang lebih tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk memperoleh kepastian waktu dan kualitas pelayanan. Sebaliknya

para penyelenggara pelayanan memanfaatkan situasi ini untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan pribadinya. Sayangnya, sejauh ini tidak adanya Undang-undang dan peraturan daerah yang jelas mengatur secara seimbang antara hak dan kewajiban yang seimbang dari pelanggan dan pengguna pelayanan publik.

Undang-undang dan peraturan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik hanya mengatur kewajinan pengguna jasa tanpa memberikan perlindungan yang memadai mengenai hak-haknya dan hal yang dapat dilakukan oleh seorang pengguna jasa yang merasa dilanggar haknya. Peraturan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan public selama ini tidak pernah mengatur kewajiban penyelenggara dan resikonya ketika mereka gagal memenuhi kewajibannya. Kondisi semacam ini membuat rezim pelayanan bisa memperlakukan warga pengguna jasa sekehendaknya sendiri dan menjadi penyebab dari ketidak pastian biaya dan waktu pelayanan. (Agus Dwiyanto, 2002)

Hal yang cukup menarik mengenai kurangnya penegasan dalam Undang-undang Ombudsman adalah masalah sanksi yang dapat diberikan oleh Ombudsman terhadap tidak maksimalnya pelayanan publik, ketika penulis menanyakan tentang sanksi yang dapat diberikan oleh Ombudsman, Asisten Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau menyatakan bahwa untuk menegakkan undang-undang No 37 Tahun 2008, diatur pula mengenai pemberian sanksi administratif diberlakukan oleh terlapor dan atasan terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman, sedangkan sanksi pidana diberlakukan bagi setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan.

Maka menurut penulis, regulasi/ Peraturan merupakan sesuatu hal yang

cukup menjadi perhatian, ketika penulis menanyakan kepada salah seorang Asisten Ombudsman, yang berkaitan dengan undang-undang, responden menyatakan memang undang-undang tentang Ombudsman lebih fokus kepada hal-hal yang berkaitan dengan administrasi, bahkan putusan yang diberikan oleh Ombudsman hanya dalam bentuk rekomendasi.

## **2. *Faktor Masyarakat***

Beberapa pelaksanaan tugas pokok birokrasi pemerintah kota dan kabupaten amat buruk sebagai akibat disorientasi fungsi birokrasi pemerintah daerah. Pendapat asli daerah tanpa produktivitas masyarakat, kebocoran dana retribusi paker dan pasar yang diduga menjadi sumber keuangan pribadi birokrat dan eksklusif fungsi birokrasi pemerintah daerah dalam konteks pelayanan umum yang lebih luas dan lintas daerah merupakan contoh kegagalan kegiatan birokrasi tanpa misi publik.

Apabila pengetahuan hukum saja yang dimiliki oleh masyarakat, hal itu belumlah memadai, masyarakat diharapkan memahami tujuan peraturan perundang-undangan serta manfaatnya bagi pihak-pihak yang kehidupannya diatur oleh peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan responden yang memberikan hasil bahwa pengetahuan masyarakat terhadap Ombudsman itu sangat sedikit, karena memang dana untuk sosialisasi dari lembaga Ombudsman tersebut juga terbatas, sehingga masyarakat yang melaporkan permasalahan pelayanan publik ke Ombudsman adalah orang yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi dan cenderung hanya orang-orang yang tinggal dikota saja, hal itulah yang menyebabkan regulasi tentang Ombudsman ini terkesan sangat lemah dalam hal tindakan dan pemberian sanksi.

### **3. Faktor Kurangnya personil dan Anggaran Ombudsman**

Faktor personil dan anggaran merupakan sesuatu hal yang sudah banyak menjadi perbincangan publik, begitu juga dengan lembaga Ombudsman, hal tersebut juga disampaikan oleh Asisten Ombudsman perwakilan Riau yang menyatakan bahwa jumlah personil Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau saja hanya 4 orang yang terdiri dari kepala perwakilan, Asisten di bidang pengaduan dan pelaporan, asisten dibidang investigasi dan asisten dibidang pencegahan. Hal ini menyebabkan Ombudsman perwakilan Provinsi Riau harus bisa menindaklanjuti laporan dengan waktu yang singkat, efektif dan efisien dikarenakan laporan yang diterima dari tahun-ketahun terus meningkat.

Tujuan dibentuknya Ombudsman adalah mewujudkan Negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera, mendorong penyelenggaraan Negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Dalam menjalankan kewenangannya, Ombudsman berpegang kepada asas mendengarkan kedua belah pihak serta tidak menerima imbalan apapun, baik dari masyarakat maupun instansi yang dilaporkan. Ombudsman tidak menyibukkan diri dengan perlindungan hukum dalam arti yang sesungguhnya, namun menguji tindakan-tindakan ataupun kebijakan publik atas norma-norma kepastian.

Sedangkan kewenangan pemerintah provinsi sesuai dengan kewenangannya dan kedudukannya sesuai daerah otonom menjadi penyelenggara kewenangan pemerintah daerah dalam perspektif kebijakan-kebijakan publik yang berdasarkan Undang-undang diharapkan Ombudsman mampu mengawasinya secara kredibel, professional dan independen.

Sehingga menurut penulis, apa yang telah dilakukan oleh Ombudsman perwakilan provinsi Riau telah berjalan, akan tetapi karena regulasinya tidak menekankan pada sanksi yang benar-benar memberikan efek jera terhadap pejabat pemerintah yang mengeluarkan kebijakan-kebijakan publik yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat umum, ditambah lagi dengan kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap tugas dan fungsi Ombudsman dalam hal pengawasan kebijakan publik membuat Ombudsman perwakilan provinsi Riau tidak bekerja secara maksimal.

Oleh karena itu, menurut penulis perlu ada evaluasi berjangka yang harus dilakukan baik oleh Ombudsman pusat maupun Ombudsman daerah terutama daerah provinsi Riau dalam hal pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman tersebut, sehingga kinerjanya dapat dilihat apakah efektif atau tidak.

### **D. Kesimpulan dan Saran** *Kesimpulan*

Berdasarkan uraian pada bab pembahasan hasil penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun ke tahun sangat baik. Hal ini dilihat dari laporan yang masuk ke Ombudsman meningkat di tiap tahunnya. Merujuk dari data-data yang dipaparkan di bab-bab sebelumnya, laporan/ pengaduan masyarakat yang disampaikan ke Ombudsman perwakilan provinsi Riau pada tahun 2012 sebanyak 5 laporan, di tahun 2013 sebanyak 162 laporan dan di tahun 2014 sebanyak 246 laporan. Dari banyaknya laporan di tahun 2013, 97 laporan selesai dan 65

dalam proses tindak lanjut. Sedangkan pada tahun 2014, dari 246 laporan yang diterima, 153 laporan selesai dan 93 laporan dalam proses tindak lanjut. Dari semua laporan yang di terima Ombudsman perwakilan provinsi Riau terdapat 9 laporan di tahun 2013, dan 3 laporan ditahun 2014 yang tidak memerlukan penanganan lebih lanjut karena permasalahan yang dilaporkan tidak termasuk kedalam substansi maladministrasi sehingga Ombudsman perwakilan provinsi Riau tidak berwenang untuk menindak lanjuti.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Ombudsman perwakilan provinsi Riau dapat di lihat dari beberapa Aspek yaitu faktor perundang-undangan, faktor masyarakat dan faktor kurangnya persunil dan Anggaran. Pada faktor perundang-undangan, kurang tegasnya sanksi yang diberikan Ombudsman terhadap terlapor membuat tidak maksimalnya kinerja Ombudsman karena putusan yang diberikan Ombudsman hanya dalam bentuk rekomendasi, sedangkan sanksi pidana diberlakukan bagi setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan. Pada faktor masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kebanyakan hanya masyarakat yang tinggal di kota Pekanbaru dan memiliki pendidikan tinggi saja yang memahami keberadaan Ombudsman perwakilan provinsi Riau. Melihat dari data yang terpapar di bab-bab sebelumnya, hampir semua Kabupaten di Riau melaporkan Maladministrasi ke Ombudsman provinsi Riau tetapi didominasi oleh laporan yang berasal dari kota Pekanbaru. Sedangkan pada faktor personil dan anggaran dapat disimpulkan bahwa jumlah personil Ombudsman Hanya 4 orang saja, yaitu terdiri dari kepala perwakilan, asisten dibidang pelaporan dan

pengaduan, asisten dibidang investigasi dan asisten dibidang pencegahan. Mengingat personil Ombudsman perwakilan provinsi Riau hanya 4 orang membuat kurang efisiennya waktu yang tersedia untuk menyelesaikan setiap laporan/ pengaduan masyarakat.

### **Saran**

1. Saran Untuk Ombudsman perwakilan Provinsi Riau
  - a. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan Ombudsman perwakilan provinsi Riau masih belum banyak diketahui oleh masyarakat di Riau. Hanya masyarakat yang tinggal di kota pekanbaru yang mengetahui tugas serta fungsi lembaga Ombudsman ini, maka itu diharapkan Ombudsman perwakilan provinsi Riau untuk terus melakukan sosialisasi akan keberadaan lembaga Ombudsman di Riau baik itu melalui kunjungan ke lembaga-lembaga sosial, ke Kabupaten-kabupaten di Riau, kelompok masyarakat, Istansi- instansi pemerintahan, maupun publikasi melalui surat kabar, televisi, media Online dan sarana lainnya.
  - b. Melakukan pembenahan kelembagaan, dengan mempercepat pembukaan kantor perwakilan disetiap kabupaten atau daerah yang ada di Riau.
  - c. Melakukan perbaikan prosedur pelayanan (penanganan laporan masyarakat) yang lebih mudah dan/ *simple* sehingga masyarakat yang melaporkan maladministrasi dapat melalui prosedur administrasi pelayanan yang tidak panjang dan tentu saja tanpa harus menunggu lama.
2. Saran untuk masyarakat

Dengan adanya lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Riau diharapkan mampu memberikan solusi dan perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, maka Masyarakat juga diharapkan dapat berpartisipasi yaitu dengan melaporkan tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik kepada Ombudsman dan memahami tugas, fungsi dan wewenang serta prosedur pelayanan Ombudsman perwakilan provinsi Riau.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Antonius Sujata, *Peranan Ombudsman dalam Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi serta Pelaksanaan Pemerintahan yang Baik*, (Komisi Ombudsman Indonesia, 2006).
- Antonius Sujata: *Peran Ombudsman dalam mewujudkan Good Governance*, Seminar “Otonomi Daerah dan Urgensi Pembentukan Ombudsman Daerah”, Maumere, 1 November 2004.
- Asmara, Galang, *Ombudsman Nasional dalam sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia* (Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2005).
- Hasibuan, Malayu SP., 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Pasalong, Harbani., 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 059a/ORI-SK/VII/2013 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada jenis pelayanan penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat.
- Luthans, F. 2005. *Organizational Behavior*. New York: Mc Graw-hill
- Mangkunegara, Anwar Prabu., 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT Remaja Rodaskraya, Bandung.
- Mathis, R.L & J.R Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen sumber daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat
- Moeheriono, *Pengukuran Kinerja berbasis kompetensi edisi revisi jakarta rajawali pers 2012 PT raja grafindo persada*
- Nurlaila, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*, Penerbit LepKhair.
- Prawirosentono, Suryadi, 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Robbins, Stephen. P. 1996. *Perilaku Organisasi Jilid II*, Alih bahasa Handayana Puja Atmaka, Jakarta, Prenhalindo
- Sedarmayanti, 2001, *Sumber Daya Manusia dan Produktif Kerja*, Mundur Maju, Bandung
- W. Gulo, 2002, *Metodologi Penelitian*, PT. Grasindo, Jakarta
- Sumber lainnya:  
Taufiq 2014, *pelaksanaan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam pengawasan pelayanan publik*, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, UIN SUSKA Riau
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman republik Indonesia
- Keputusan Ketua Ombudsman RI No. 059a/ORI-SK/VII/2013 tentang penetapan Standar Pelayanan pada Jenis Pelayanan Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat
- Laporan Tahunanan 2011 Ombudsman RI
- [www.suluhriau.com/read-197231-2015-05-08-ombudsman-temukan-salinan-jawaban-un-smp-di-wc-siswa-.html](http://www.suluhriau.com/read-197231-2015-05-08-ombudsman-temukan-salinan-jawaban-un-smp-di-wc-siswa-.html) , (15/10/2015, 13.35)
- [m.riaupos.co/66105-berita-.html](http://m.riaupos.co/66105-berita-.html),