

**MEKANISME KINERJA LEMBAGA OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU  
(MEKANISME PENAGGANAN LAPORAN MASYARAKAT DI  
KOTA PEKANBARU )**

Oleh

**Tarahesti Wulandari dan Zulkifli**

Mahasiswa dan Dosen Program Studi Administrasi Publik Fisipol UIR

**ABSTRACT**

*Public Service is any form of service in the form of public goods or services which in principle become the responsibility and implemented by government agencies. The Ombudsman is the institution that oversees the public service. This study aims to determine the performance mechanism of the Ombudsman Institution of the Republic of Indonesia Representative of Riau Province in tackling the community report in Pekanbaru City. Indicators Assessment of community reporting subscription mechanisms used include written clarification, field investigations, summons and recommendations / suggestions. The type of research located in the office of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Riau Province in Pekanbaru City is a descriptive survey, which prioritizes the list of questionnaires as a means of collecting data and data collected with this tool and then used as the main raw material to analyze the empirical conditions and objectivity of objectives research objectives at the location of conscientious. There are 2 population groups and the sample in this research is Ombudsman Member (Assistant Ombudsman) which amounts to 5 people and people in Pekanbaru City which amounted to 79 people. The sample size assigned from both groups is 84 people. Two sampling techniques used in assigning individual samples are census techniques for the Ombudsman Assistants of the Republic of Indonesia Riau Province Representative and incidental techniques for community groups. Types and data collection techniques used consisted of primary data collected by using questionnaire and interview techniques and secondary data collected using observation technique techniques. While the data analysis technique used is to use the tool table frequency. Based on this analytical technique the researchers assessed and concluded that the mechanism of handling reports by the Ombudsman Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Riau Province in Pekanbaru City is at interval is quite done.*

*Keywords : Community report, written clarification, investigation, calling, recommendation/suggestion, Mechanism*

**ABSTRAK**

Pelayanan Publik merupakan segala sesuatu bentuk jasa layanan baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Ombudsman adalah lembaga yang mengawasi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme kinerja lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam menangani laporan masyarakat di Kota Pekanbaru. Indikator Penilaian mekanisme penanganan laporan masyarakat yang dipergunakan meliputi klarifikasi tertulis, investigasi lapangan, pemanggilan dan rekomendasi/saran. Tipe penelitian yang berlokasi di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru ini adalah survey diskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dan objektifitas keberaaan tujuan penelitian pada lokasi teliti. Terdapat 2 kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu Anggota Ombudsman (Asisten Ombudsman) yang berjumlah 5 orang dan masyarakat di Kota Pekanbaru yang berjumlah 79 orang. Besaran sampel yang ditetapkan dari kedua kelompok ini adalah 84 orang. Dua teknik sampling yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk para Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dan teknik incidental untuk kelompok populasi masyarakat. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar kuisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik teknik observasi. Sementara teknik analisa data yang dipergunakan adalah dengan menggunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai

dan menyimpulkan bahwa mekanisme penanganan laporan masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru berada pada interval cukup terlaksana.

Kata kunci : Laporan Masyarakat, Klarifikasi Tertulis, Investigasi Lapangan, Pemanggilan, Rekomendasi/Saran, Mekanisme

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Ombudsman merupakan organisasi publik yang bersifat vertikal dimana garis komando kerja dan juklak (petunjuk pelaksanaan) dan juklis (petunjuk teknisnya) langsung dari pusat. Dengan kata lain Ombudsman yang ada di daerah adalah tetap Ombudsman pusat atau Ombudsman RI namun Perwakilan Riau. Sesuai dengan pasal 14 Ombudsman RI perwakilan Provinsi (daerah) itu dipilih oleh Ombudsman RI (pusat) sedangkan Ombudsman Republik Indonesia itu di pilih oleh anggota Dewan Perwakilan Rakyat berdasarkan calon yang diusulkan oleh Presiden.

Ada beberapa jenis rekomendasi Ombudsman yaitu membantu penyelesaian masalah pelapor, pemberian sanksi, mencegah tindakan maladministrasi dan mengubah proses atau sistem. Rekomendasi membantu penyelesaian masalah pelapor, rekomendasi jenis ini diformulasikan untuk membantu pelapor agar masalahnya langsung tuntas. Misalnya, ada pelaporan yang mengeluhkan lambannya pelayanan kepolisisan dalam menagani laporan tindak kejahatan yang dialaminya. Dalam hal ini setelah melakukan investigasi dokumen/lapangan, Ombudsman menyusun rekomendasi untuk pimpinan kepolisisan yang dikeluhkan agar segera menindaklanjuti laporan tersebut dan memberikan laporan dan memeberikan laporan tersebut dan memberikan pelayanan kepada yang bersangkutan disertai saran, misalnya petugas kepolisisan yang dikeluhkan mesti ditindak, dan atau sistem pelayanan mesti diperbaiki, dan sebagainya.

Pemberian rekomendasi oleh Ombudsman bisa dilakukan secara langsung kepada terlapor secara langsung maupun kepada atasan terlapor. Dalam hal ini pemberian sanksi administratif maupun pidana dapat di rekomendasikan kepada atasan terlapor sesuai mekanisme internal institusi terkait dengan mengikuti koridor hukum perundang-undangan yang berlaku. Ombudsman tidak berwenang memberikan sanksi apapun terhadap terlapor. Dan dapat di tarik kesimpulan bahwa peran Ombudsman didalam pemberian sanksi itu tidak ada, namun Ombudsman akan menjadi perpanjangan tangan dari pelapor jika seandainya kasus/perbuatan maladministrasi ingin di bawa ke meja hijau (pengadilan).

Namun yang sangat disayangkan keberadaan Ombudsman sendiri banyak yang tidak diketahui oleh masyarakat pada umumnya, bisa dikatakan masyarakat masih awam dengan adanya Ombudsman ini. Masyarakat kebanyakan tidak tahu apa itu Ombudaman, oleh karenanya kebanyakan dari masyarakat hanya diam ketika menerima pelayanan yang buruk dari penyelenggara pelayanan publik. Dan inilah sebenarnya yang menjadi akar kenapa masyarakat enggan untuk berurusan dengan pelayanan publik maupun taat akan sistem administrasi. Hal ini bukan hanya dikarnakan dari pelayanan itu sendiri melainkan banyaknya masyarakat yang tidak mau dipersulit dengan sistem pelayanan publik. Kesan berbelit-belit dan tidak transparansi menjadi masalah besar pelayanan yang ada pada saat ini.

Disinilah peran Ombudsman dalam mengawasi setiap pelayanan

publik ketika terjadi maladministrasi kepada masyarakat, maka pihak Ombudsman harus tanggap dan memberikan koreksi serta pembinaan terhadap suatu instansi. Namun jika dilihat dari SOP Ombudsman itu sendiri pihak Ombudsman menerima keluhan dari masyarakat terlebih dahulu baru kemudian memproses maladministrasi yang dilakukan oleh suatu instansi. Namun, ketika tidak menerima pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman maka bisa dikatakan semua pelayanan publik akan terlihat baik. Meskipun kenyataannya pelayanan public belum tentu baik. Pengawasan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Karna pengawasan itu menjadi alat ukur sebuah organisasi baik dalam memberikan pelayanan maupun sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan untuk lebih baik lagi.

Perbuatan buruk yang dilakukan oleh para Aparatur Negara kepada masyarakat disebut dengan Maladministrasi. Maladministrasi secara umum dapat diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekuualitas dengan kesalahan tersebut.

Sedangkan menurut Undang-Undang Ombudsman RI pasal 1 butir 3 No.37 Tahun 2008 adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang dengan tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian

atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan public menimbulkan kerugian materil dan/atau imateril bagi masyarakat dan perseorangan.

Bentuk-bentuk maladministrasi yaitu penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, dan salah pengelolaan. Salah satu contohnya yaitu beberapa pejabat publik yang bersekutu dan turut serta melakukan kejahatan, kecurangan, melawan hukum sehingga masyarakat merasa tidak memperoleh pelayanan secara baik.

Masih banyak bentuk-bentuk lain yang berhubungan dengan maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat publik. Oleh karenanya masyarakat harus peka terhadap setiap maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat publik ke Ombudsman. Berikut ini adalah data-data yang melapor dan ditangani oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru selama 2 Tahun terakhir.

Laporan maladministrasi yang terjadi pada beberapa instansi publik di Kota Pekanbaru dan kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pihak Ombudsman maka peneliti menemukan beberapa fenomena yang menunjukkan kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pihak Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau pada instansi publik diantaranya :

1. Lembaga Ombudsman akan memproses suatu instansi/ lembaga yang terbukti melakukan maladministrasi ketika mendapat

- pengaduan dari masyarakat. Hal ini kurang berjalan dengan baik jika kita melihat tugas dari Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Jika kita melihat alur penyelesaian pengaduan, ada dua cara yang digunakan Ombudsman yaitu adanya laporan masyarakat dan inisiatif Ombudsman. Tetapi berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak Ombudsman dilapangan masih jarang dilakukan.
2. Kurangnya Sumber Daya Manusia yang bertugas di Ombudsman sendiri hanya berjumlah 7 orang dimana kita ketahui untuk melayani seluruh masyarakat di Provinsi Riau khususnya Kota pekanbaru itu sangat lah tidak efisien, artinya beban kerja yang diberikan tidak seimbang dengan jumlah Sumber Daya Manusiayang ada. Hal ini diperkuat dalam pasal 11 Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
  3. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat menjadi masalah utama Ombudsman perwakilan Provinsi Riau. Bahkan masyarakat juga masih awam dengan Ombudsman itu sendiri. Hal ini terbukti dari sosialisasi yang hanya dilakukan setahun sekali oleh pihak Ombudsman.
  4. Penanganan beberapa laporan yang terbilang lama, Berdasarkan data yang diperoleh dari Ombudsman pengaduan yang memakan waktu lama adalah penanganan masalah pertanahan yang tak jarang memakan waktu Dalam penyelesaian kasus Ombudsman tidak memiliki standar waktu penyelesaian karna tergantung dari kondisi dan jenis masalah yang menjadi objek.

### **Perumusan Masalah**

:“Bagaimana Mekanisme Kinerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau ( Mekanisme Penanganan Laporan Masyarakat di Kota Pekanbaru?)

### **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui mekanisme pelaporan dan penyelesaian maladministrasi yang dilakukan oleh pihak Ombudsman.
  - b. Untuk mengetahui apa-apa saja kendala dalam mekanisme penanganan laporan masyarakat kepada pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau
2. Kegunaan Penelitian
  - a. Kegunaan Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan mampu untuk mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi, khususnya di bidang Ilmu Administrasi Publik.
  - b. Kegunaan Praktis, yaitu penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau dalam Mengawasi Pelayanan Publik sekaligus untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang Ombudsman beserta tugas dan fungsinya.
  - c. Kegunaan Akademis, yaitu penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian pada bidang dan kasus yang sama.

## Studi Kepustakaan

### Konsep Administrasi

Administrasi adalah serangkaian kegiatan ketatausahaan atau kesekretariatan berupa surat-menyurat dan pengelolaan data atau keterangan tertulis lainnya yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang didasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Zulkifli 2005;16).

Administrasi menurut Nawawi (2003;5) adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja kelompok manusia orang untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan menurut Waldo (dalam Faried, 2014;5) administrasi adalah kerjasama manusia yang didasarkan atas pertimbangan rasional guna mencapai tujuan secara bersama sesuatu yang sekedar ada dalam pemikiran.

### Konsep Organisasi

Sedangkan menurut Siagian (dalam Zulkifli. 2005;25) merumuskan definisi organisasi sebagai bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama dengan secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut bawahan.

Jadi organisasi adalah kerjasama antara dua orang atau lebih yang didalamnya terdapat suatu ikatan untuk mencapai suatu tujuan yang sudah disepakati sebelumnya secara efektif dan efisien.

### Konsep Mekanisme

Mekanisme menurut kamus besar bahasa Indonesia (2005;728) adalah cara kerja suatu organisasi (perkumpulan dan sebagainya). Penanganan laporan masyarakat oleh pihak Ombudsman menurut Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 pada pasal 8 adalah sebagai berikut:

1. Klarifikasi Tertulis adalah meminta penjelasan secara tertulis oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau ke
2. Ada Instansi terkait (instansi yang diduga melakukan maladministrasi) melalui surat.
3. Investigasi Lapangan dilakukan dengan meminta keterangan secara lisan dari terlapor maupun pelapor, ataupun pihak lain yang terkait langsung maupun tidak langsung dengan permasalahan yang dilaporkan.
4. Pemanggilan disini adalah suatu proses himbauan yang dilakukan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau kepada instansi yang diduga melakukan maladministrasi .
5. Mediasi/Konsiliasi dalam hal ini yaitu Ombudsman sebagai pihak ke tiga (mediator). Pada kenyataannya mediasi jarang digunakan oleh Ombudsman karna kebanyakan penyelesaian masalah sudah selesai pada tahap awal.
6. Rekomendasi / Saran dapat diartikan sebagai saran maupun nasehat kepada pejabat pemerintah atau penyelenggara negara yang dikeluarkan oleh Ombudsman. Rekomendasi Ombudsman bukan merupakan putusan pengadilan yang legally binding namun tidak bisa diabaikan begitu saja, sebab rekomendasi Ombudsman memiliki

daya ikat moral, politik. Karna berdasarkan mekanisme pelaporan Ombudsman kepada parlemen (DPR/DPRD) aparatur yang tidak mengindahkan hal tersebut akan

dilaporkan kepada DPR/DPRD. Dan DPR/DPRD dapat di minta untuk mengusut masalah maladministrasi lebih lanjut baik melalui panitia khusus atau panitia kerja.

### Operasionalisasi Variabel

**Tabel 1 : Mekanisme Kerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau (Mekanisme Penanganan Laporan Masyarakat )**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator	Skala ukuran
Mekanisme adalah cara kerja suatu organisasi (perkumpulan dan sebagainya) Kamus Besar Bahasa Indonesia 2005:728	Mekanisme	1. Klarifikasi Tertulis  2. Investigasi Lapangan  3. Pemanggilan  4. Rekomendasi/ saran	a. Laporan tertulis b. Kelengkapan dokumen c. Seleksi dokumen  a. Meminta keterangan lisan terlapor b. Meminta keterangan lisan pelapor c. Meminta keterangan lisan pihak terkait  a. Pemanggilan pihak terlapor b. Pemanggilan pihakpelapor c. Melakukan Klarifikasi /mempertemukan kedua belah pihak  a. Membantu Penyelesaian Laporan Memberikan b. Rekomendasi / Saran permintaan maaf c. Memberikan saran mengubah keputusan d. Memberikan rekomendasi pertimbangan keputusan	Terlaksana Cukup Terlaksana Kurang Terlaksana

Sumber: Modifikasi Penulis, 2017

### Teknik Pengukuran

Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator penetapan standar berada pada skala 67-100%

Cukup Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator

penetapan standar berada pada skala 34-66%

Kurang Terlaksana : Apabila penialain terhadap indikator penetapan standar berada pada skala 1-33%.

## METODE PENELITIAN

### Tipe Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif. Karna penulis bermaksud ingin memberikan hasil analisa dan informasi yang detail terhadap objek penelitian. Dan oleh karena penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari sampel yang akan mewakili populasi, sehingga akan diperoleh penggambaran yang jelas dari hasil analisisnya.

### Populasi dan Sampel

**Tabel 2 : Tabel Populasi dan Sampel Penelitian Mekanisme Kerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau (Mekanisme Penanganan Laporan Masyarakat)**

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Ketua Ombudsman	1	1	100%
2	Wakil Ombudsman	1	1	100%
3	Anggota	5	5	100%
4	Masyarakat Pekanbaru yang melapor ke Ombudsman	79	79	100%
	<b>Jumlah</b>	<b>86</b>	<b>86</b>	

Sumber: Data Olahan Penulis, 2017

### Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik ini digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

#### 2. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab oleh peneliti kepada responden. Teknik ini dilakukan agar informasi yang didapatkan oleh peneliti lebih jelas dan akurat serta mendalam. Teknik juga bermanfaat jika diterapkan kepada informan yang dianggap banyak tau tentang apa yang sedang diteliti oleh peneliti.

#### 3. Angket / kuisisioner

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Alasan penulis mengambil lokasi tersebut dikarenakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau merupakan badan yang mengawasi Pelayanan Publik di Provinsi Riau dan salah satu pembina maupun pengontrol adanya maladministrasi di provinsi Riau.

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu apa yang bias diharapkan dari responden. Selain itu teknik ini cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

#### 4. Dokumentasi

Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk gambar, tulisan, atau karya dari seseorang. Contoh dokumen yang berbentuk tulisan adalah biografi, kebijakan, peraturan. Sedangkan dokumen yang berbentuk gambar seperti foto, sketsa dan gambar.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Mekanisme Kinerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau (Mekanisme Penanganan Laporan Masyarakat Di Kota Pekanbaru)

#### 1. Klarifikasi Tertulis

**Tabel 3 : Distribusi Tanggapan Responden Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau mengenai Klarifikasi Tertulis (Mekanisme Penanganan Laporan) di Kota Pekanbaru**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	Penjelasan Mengenai Ombudsman	4 (80%)	1 (20%)	0	5
2	Permintaan Kronologi Permasalahan	5 (100%)	0	0	5
3	Saran Membuat Lap. Tertulis	4 (80%)	1 (20%)	0	5
4	Saran mengirim Lap. Melalui E-mail, fax dll	5 (100%)	0	0	5
5	Saran Memberikan Kuasa	2 (40%)	2 (40%)	1 (20%)	5
6	Membuat Resume Laporan	4 (80%)	1 (20%)	0	5
7	Menerima Lap. Melalui Telpon	5 (100%)	0	0	5
8	Mencatat Lap. Telpon sebagai Lap. Awal	5 (100%)	0	0	5
9	Saran menulis Lap. tertulis penelpon	4 (80%)	1 (20%)	0	5
10	Proses Registrasi Laporan	5 (100%)	0	0	5
11	Konfirmasi fax, email yang tdk terbaca	4 (80%)	1 (20%)	0	5
12	Konfirmasi melengkapi dokumen	5 (100%)	0	0	5
13	Nomor Registrasi Pelapor	4 (80%)	1 (20%)	0	5
14	Kajian Subtansif	4 (80%)	1 (20%)	0	5
15	Susunan Resume Lapotan	4 (80%)	1 (20%)	0	5
16	Proses Klasifikasi Lapooran	5 (100%)	0	0	5
17	Tindak Lanjut Laporan ditangani pengadilan	0	0	5 (100%)	5
18	Klarifikasi Kembali	4 (80%)	1 (20%)	0	5
19	Tindak Lanjut Pelapor	4 (80%)	1 (20%)	0	5
Jumlah		77	12	6	95
Rata-rata		4	1	0	5
Persentase		80%	20%	0	100%

Sumber : Data Olahan Penulis 2017

Dapat diketahui bahwa indikator klarifikasi tertulis asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dengan kategori terlaksana adalah sebanyak 80% dengan jumlah responden 5 orang hal ini terlihat dari kemampuan asisten Ombudsman dalam melaksanakan mekanisme klarifikasi tertulis seperti halnya memberikan penjelasan mengenai kewenangan Ombudsman, meminta kronologi permasalahan, saran membuat laporan tertulis, saran mengirim laporan melalui e-mail, saran memberikan kuasa, membuat resume laporan, menerima laporan melalui telepon, mencatat laporan telepon sebagai laporan awal, saran menulis laporan tertulis penelepon, proses registrasi laporan, konfirmasi fax email yang tidak terbaca, konfirmasi melengkapi dokumen, nomor registrasi pelapor, kajian Subtansif, susunan resume laporan, proses klasifikasi laporan, tindak lanjut laporan ditangani pengadilan, klarifikasi kembali dan tindak lanjut pelapor terlaksana. Kemudian pada indikator klarifikasi tertulis penilaian cukup terlaksana sebanyak 20 % dengan saran memberikan kuasa yang paling tertinggi. Hal ini dikarenakan asisten Ombudsman berupaya memudahkan pelapor yang tidak memiliki kemampuan menulis laporan ataupun pelapor yang mengalami kesulitan dalam menulis laporan. Contohnya pelapor yang tidak bisa menulis karena tidak memiliki kemampuan baca tulis. Selanjutnya untuk kategori tidak terlaksana pada indikator klarifikasi tertulis sebanyak 0 % dimana item penilaian tertinggi hanya pada kategori penilaian tindak lanjut laporan ditangani pengadilan.

Hasil wawancara penulis dengan ketua Ombudsman beliau mengatakan: ..”bahwa proses klarifikasi tertulis yang dilakukan pihak asisten Ombudsman

harus sesuai dengan alur penyelesaian masalah yang sudah diatur di dalam peraturan Ombudsman. Para Asisten Ombudsman sudah memiliki subtansinya masing-masing dan kami juga dituntut teliti didalam menagani setiap laporan maladministrasi. Oleh karenanya ketika ada beberapa pelapor yang tidak melengkapi dokumen-dokumennya akan menjadi perhatian serius oleh pihak Ombudsman, karenanya bisa berdampak pada kurangnya bukti perbuatan maladministrasi. Selain itu laporan yang memang bukan kewenangan Ombudsman tidak bisa dilanjutkan oleh pihak ombudsman. Seperti halnya laporan yang sedang berjalan di meja hijau..”

Oleh karenanya dapat ditarik kesimpulan bahwa klarifikasi tertulis asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau mengenai mekanisme penanganan laporan masyarakat berada pada kategori terlaksana, dengan persentase 80%. Asisten Ombudsman dalam penanganan laporan maladministrasi memegang peran kendali yang utama dalam setiap laporan. Ketika salah satu dari rangkian item penilaian tidak dilaksanakan oleh pihak asisten Ombudsman maka akan mempersulit mereka sendiri dalam proses menyelesaikan laporan maladministrasi. Contohnya seperti tidak lengkapnya dokumen pelapor bisa menghambat kerja para asisten Ombudsman karena pihak Ombudsman tidak bisa memutuskan perkara tanpa ada bukti yang mendasar.

Dari hasil observasi penulis bahwa pada indikator klarifikasi tertulis asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau telah mengetahui apa-apa saja mekanisme yang harus dilakukan oleh asisten Ombudsman mulai dari penjelasan Ombudsman kepada pelapor, penulisan

laporan, registrasi laporan sampai pada tindak lanjut laporan. Semua mereka lakukan sesuai dengan alur penyelesaian yang ada. Karna ketika para asisten tidak mengikuti seperti yang sudah ada

maka nantinya akan mempersulit mereka sendiri. Dari sini penulis melihat para asiten Ombudsman bekerja sesuai dengan kemampuan dan aturan yang telah ada.

**Tabel 4 : Distribusi Tangapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Klarifikasi Tertulis pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	Penjelasan Mengenai Ombudsman	37 (46,8 %)	42 (53,2%)	0 (0%)	79
2	Kronologi Permasalahan	36 (45,6%)	43 ( 54,4%)	0 (0%)	79
3	Membuat Lapaoran tertulis	21 (26,6%)	47 (59,4%)	11 (13,9%)	79
4	Saran Mengirimkan Laporan Ke- Email	29 (36,7%)	42 (53,2%)	8 (10,1%)	79
5	Saran Kuasa Kepada Orang Lain	24 (30,4%)	49 (62,0%)	6 (7,6%)	79
6	Membuat Resume Laporan	28 (35,4%)	48 (60,7%)	3 (3,7%)	79
7	Laporan Melalui Telepon	31 (39,2 %)	45 (57 %)	3 (3,8%)	79
8	Mencatat Lap Telpon Sebagai Lap Awal	30 (38%)	47 (59,5%)	2 (2,5%)	79
9	Menulis Lap. Tertulis (Telpon)	17 (21,6%)	54 (68,3%)	8 (10,1%)	79
10	Proses Registrasi Lap	25 (31,6%)	51 (64,6%)	3 (3,8%)	79
11	Konfirmasi Email/fax tidak terbaca	28 (35,4%)	47 (59,5%)	4 (5,1%)	79
12	Kelengkapan Dok	27 (34,2%)	41 (51,9%)	11 (13,9%)	79
13	NO Registrasi	34 (43,0%)	45 (57%)	0 ( 0 % )	79
14	Mengkaji Lap Masuk	22 (27,9%)	52 (65,8%)	5 (6,3%)	79
15	Proses Klasifikasi Laporan	29 (36,7 %)	46 (58,2%)	4 (5,1%)	79
16	Klarifikasi Lanjutan	34 (43,0%)	44 (55,7%)	1 (1,3%)	79
Jumlah		452	743	69	1264
Rata-rata		29	46	4	79
Persentase		35,8 %	58,8 %	5,4 %	100 %

Sumber : Data Olahan 2017

Menurut beberapa masyarakat mengatakan proses dari mekanisme pelaporan melalui klarifikasi tertulis terbilang mudah. Pada kategori cukup terlaksana sebesar 58,8% dengan

jumlah masyarakat 46 orang. Pada kategori ini memiliki persentase dan jumlah responden lebih besar dari 2 item penilaian yang lain. Serta untuk kategori tidak terlaksana sebesar 5,4%

dengan jumlah masyarakat 4 orang. Hal ini dikarenakan ada beberapa klarifikasi tertulis yang asisten Ombudsman berikan kepada masyarakat tidak terlaksana.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk indikator klarifikasi tertulis asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah cukup terlaksana yaitu 58,8%, mekanisme penanganan laporan yang diberikan oleh asisten Ombudsman kepada masyarakat cukup terlaksana, dalam artian ketika masyarakat melaporkan kasus maladministrasi asisten Ombudsman memberikan penanganan sesuai dengan mekanisme penanganan yang ada di Ombudsman. Hal ini juga terlihat ketika ada beberapa masyarakat yang memang

dokumennya belum lengkap maka dari pihak asisten Ombudsman memberikan konfirmasi lanjutan kepada masyarakat.

Menurut hasil observasi penulis, asisten Ombudsman dalam menangani pembuatan maladministrasi selalu berpatokan pada alur yang ada. dan ketika pelapor yang meminta untuk menyelesaikan kasus yang ternyata kasus itu bukan kewenangan Ombudsman pihak asisten Ombudsman dengan independensinya tidak bisa melanjutkan kasus yang dilpaorkan masyarakat. Sikap independensi yang dimiliki ini memang menjadi kekuatan pihak Ombudsman dalam menangani permasalahan maladmnitrasi.

## 2. Investigasi Lapangan

**Tabel 5 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Asisten Ombudsman Mengenai Indikator Investigasi Lapangan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1	Meminta Keterangan Lisan Terlapor	4 (80%)	1 (20%)	0	5
2	Meminta Keterangan Lisan Pelapor	4 (80%)	1 (20%)	0	5
3	Meminta Ket. Lisan Kepada Pihak Terkait	5 (100%)	0	0	5
4	Lap. Tidak Terbukti Maladministrasi	2 (40%)	0	3 (60%)	5
Jumlah		15	2	3	20
Rata-rata		4	0	1	5
Persentase		80%	0	20%	100%

Sumber : Data Olahan 2017

Menurut tabel diatas kategori persentase terbesar yaitu 80% atau setara dengan 4 orang responden mengatakan bahwa investigasi lapangan yang dilakukan oleh pihak asisten Ombudsman adalah terlaksana, karena memang benar adanya pihak asisten Ombudsman melakukan investigasi lapangan dengan meminta keterangan yang ada disetiap item penilaiannya,

dimana penilaian untuk kategori cukup terlaksana tidak mendapatkan tanggapan. Namun persentase 20% atau sebanyak 1 orang saja yang beranggapan investigasi lapangan tidak terlaksana.

Hasil wawancara penulis dengan Ketua Perwakilan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau : “..beliau mengatakan bahwa untuk investigasi

lapangan ini harus dilakukan untuk mencari keterangan-keterangan yang dianggap mampu untuk mengali informasi lebih dalam baik kepada pelapor maupun terlapor. Investigasi lapangan ini bertujuan untuk menyelaraskan antara laporan yang masuk dengan faktanya dilapangan. Ketika dilapangan tidak didapatkan keterangan yang dapat membuktikan bahwa terlapor melakukan maladministrasi maka dari pihak Ombudsman tidak bisa melanjutkan kasus ini. Karena laporan yang tidak ditutup (close) harus benar-benar laporan ketika dilakukan investigasi memang benar-benar terbukti melakukan tindakan maladministrasi. Oleh karenanya ketika laporan masuk dan saat dilakukan investigasi dilapangan tidak terbukti maka pihak Ombudsman akan segera menutup laporan tersebut. Terkadang ketika mendapatkan laporan dari terlapor dan orang-orang tertentu saat dilapangan sudah jelas maka tak jarang pihak Ombudsman tidak mempertanyakan nya lagi pada pelapor secara lisan kembali..”

Dapat diketahui bahwa para asisten Ombudsman telah menjalankan mekanisme penanganan laporan masyarakat dengan sebagai mana mestinya dengan cara mengumpulkan keterangan dari kedua belah pihak maupun dengan pihak-pihak lainnya. Kebijakan yang diambil oleh pihak Ombudsman juga sangat objektif. Tahap demi tahap dalam melakukan proses investigasi dilakukan sangat baik

oleh pihak Ombudsman. Gunanya meminta keterangan lisan dari pihak tertentu sangat bertujuan untuk Ombudsman guna menambah informasi serta data yang lebih akurat.

Oleh karenanya dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator investigasi lapangan menurut pegawai asisten Ombudsman dalam menagani laporan masyarakat di Kota Pekanbaru adalah terlaksana dengan total jumlah persentase responden 80% atau sebanyak 4 orang hal ini dikarenakan adanya ketekunan dan kedisiplinan asisten Ombudsman dalam meminta keterangan-keterangan lisan pada pihak terkait guna mendapatkan keterangan yang akurat. Misalnya saja asisten ombudsman yang meminta keterangan tidak hanya kepada kedua belah saja namun kepada pihak-pihak dianggapnya bisa mendapatkan informasi lebih. Hal ini cukup berat karena pihak ombudsman harus menyatukan beberapa persepsi dari beberapa orang yang dimintai keterangan.

Berdasarkan observasi penulis para asisten benar adanya melakukan semua tahap investigasi dilapangan hal ini berguna untuk mereka sendiri dalam membantu menyelesaikan laporan, dan tak jarang memang mereka meminta keterangan-keterangan kepada pihak-pihak yang memang berada pada lingkungan yang dilaporkan melakukan maladministrasi. Proses yang dilakukanpun sangat ramah didalam meminta keterangan kepada pihak tertentu.

**Tabel 6 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Investigasi Lapangan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1	Meminta Keterangan Lisan Terlapor	23 (29,1%)	53 (67,1%)	3 (3,8%)	79
2	Meminta Keterangan Lisan Pelapor	9 (1,4%)	34 (43,0%)	36 (45,6%)	79
3	Meminta Ket. Lisan Kepada Pihak Terkait	19 (24,05%)	59 (74,7%)	1 (1,3%)	79
Jumlah		51	146	40	237
Rata-rata		17	49	13	79
Persentase		21,5%	61,6%	16,9%	100

Sumber : Data Olahan 2017

Diketahui bahwa kategori investigasi lapangan menurut masyarakat dapat diperoleh 21,5% atau sama dengan 17 orang responden masyarakat mengatakan terlaksana, sebanyak 61,6% atau 49 orang mengatakan cukup terlaksana untuk kategori item ini dikarenakan masyarakat dan terlapor mengetahui bahwasanya alur penyelesaian yang dilakukan oleh pihak Ombudsman cukup terlaksana dengan baik, mereka beranggapan bahwa permintaan keterangan lisan yang dilakukan oleh pihak asisten ombudsman cukup baik dan untuk tanggapan tidak terlaksana sebanyak 13 orang atau setara dengan 16,9%. hal ini juga berkaitan dengan permintaan laporan lisan kepada pelapor. Ketua perwakilan Ombudsman membetulkan hal itu terkait dengan permintaan keterangan lisan oleh pelapor yang menyatakan: “.. bahwa ketika informasi yang diperoleh oleh pihak Ombudsman telah cukup jelas dari pihak terlapor dan laporan tertulis pelapor diawal maka untuk permintaan keterangan lisan kepada pelapor tidak dilakukan..”

Berdasarkan hasil observasi penulis untuk investigasi lapangan hal yang paling menonjol adalah permintaan keterangan lisan kepada

pihak terkait, dimana asisten Ombudsman dalam mencari informasi tidak bisa terlepas dari kedua belah pihak namun juga kepada pihak-pihak yang berada dekat dengan lingkungan terlapor, misalnya penyalahgunaan kekuasaan yang dilakukan didinas pendidikan maka pihak ombudsman akan mencari keterangan lisan kepada para staf-staf nya yang dianggap dapat memberikan sebuah keterangan yang jelas.

Oleh kerennanya dapat ditarik kesimpulan bahwa investigasi lapangan yang dilakukan asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau menurut masyarakat sejauh ini cukup terlaksana yaitu sebesar 61,6% atau sebanyak 49 orang masyarakat yang memberikan tanggapannya. Hal ini juga dibenarkannya oleh masyarakat yang memberikan tanggapannya kepada asisten Ombudsman terkait dengan permintaan keterangan lisan yang dilakukannya pada pihak pelapor dan terlapor. Adapun tanggapan dari masyarakat yang beranggapan bahwa permintaan keterangan lisan kepada pelapor tidak terlaksana dimana pada saat dilapangan keterangan pelapor sudah didapatkan sebelumnya ketika pertama kali melapor di Ombudsman melalui klarifikasi tertulis dan beberapa

penjelasan dari kronologi yang disampaikan pada pihak Ombudsman.

### 3. Pemanggilan

**Tabel 7 : Distribusi Tanggapan Responden Asisten Ombudsman Mengenai Indikator Pemanggilan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1	Pemanggilan Pelapor (tidak terbukti)	2 (40%)	3 (60%)	0	5
2	Pemanggilan Terlapor (terbukti)	2 (40%)	3 (60%)	0	5
3	Mempertemukan kedua belah pihak (terbukti)	3 (60%)	1 (20%)	1 (20%)	5
4	Mempertemukan kedua belah pihak (tidak terbukti)	0	0	5 (100%)	5
Jumlah		6	7	6	20
Rata-rata		2	2	1	5
Persentase		40%	40%	20%	100

Sumber : Data Olahan 2017

Dari data diatas indikator pemanggilan yang berguna untuk memberikan penjelasan kepada pihak pelapor dan terlapor yang terbukti melakukan maladministrasi maupun yang tidak terbukti melakukan maladministrasi sebanyak 40% dengan jumlah yang sama sebanyak 2 orang per item penilaian sehingga menurut asisiten Ombudsman dalam hal ini dalam indikator pemanggilan sejauh ini terlaksana dan cukup terlaksana. Hanya item Mempertemukan kedua belah pihak (tidak terbukti) melakukan maladministrasi saja yang tidak terlaksana.

Hasil wawancara penulis dengan ketua Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau beliau mengatakan : “..bahwa pemanggilan dilakukan untuk memberikan penjelasan kepada pihak terlapor untuk memberikan penjelasan terkait hal yang dilakukannya adalah salah atau tidak, begitu juga dengan pelapor yang melaporkan maladministrasi guna memberikan informasi terkait laporan yang disampaikan di Ombudsman. Dan

mengenai Mempertemukan kedua belah pihak yang (terbukti) melakukan maladministrasi juga sebagai sarana untuk memediasi di antara keduanya agar masalah yang terjadi tidak berbuntut panjang dan memberikan penyadaran kepada terlapor yang terbukti melakukan maladministrasi dan untuk memberikan penjelasan kepada pelapor terkait kesalahan yang dilakukan. Adakalanya mempertemukan pihak terlapor dan pelapor yang tidak terbukti melakukan maladministrasi itu terlaksana namun juga tidak terlaksana dikarenakan bagi pihak pelapor sudah cukup merasa jelas dengan informasi yang disampaikan oleh Asisten Ombudsman..”

Dapat ditarik kesimpulan bahwa asisiten Ombudsman dalam indikator pemanggilan pada mekanisme penanganan laporan masyarakat sejauh ini terlaksana dan cukup terlaksana dimana kategori tanggapan yang diberikan sebanyak sama-sama 40% dan berjumlah 2 orang per itemnya. Hanya saja mempertemukan kedua belah pihak yang tidak terbukti melakukan

maladministrasi saja yang tidak dilaksanakan dimana tanggapan yang diberikan sebesar 100% atau sebanyak 5 orang memberikan tanggapan yang sama.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan apa yang dilakukan oleh asisten Ombudsman sudah selayaknya hal ini dilaksanakan guna memerjelas masalah (mengklarifikasi), jika pemanggilan tidak dilakukan dan hanya mengandalkan surat keterangan dari Ombudsman maka pelapor dalam hal ini sangat kecewa dengan apa yang

dilakukan oleh pihak Ombudsman. Jika Pemanggilan seperti ini dilakukan dengan tujuan Ombudsman sebagai lembaga yang sangat independen dengan tidak berpihak pada suatu intasnis maupun atau pihak terkait itu bagus namun di satu sisi jika kita melihat hal ini dilakukan sebagai salah satu proses dalam memberikan klarifikasi hal ini dinilai kurang etis, alangkah lebih baik jika ketika pemanggilan pemberian klarifikasi itu dilakukan dengan cara bertatap muka.

**Tabel 8 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Pemanggilan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1	Pemanggilan Kepada Pelapor (tidak terbukti)	17 ( 21.5%)	44 (55.7%)	18 (22.8%)	79
2	Pemanggilan Kepada Terlapor (terbukti)	23 (29.11%)	39 (49.4%)	17 (21,5%)	79
3	Mempertemukan kedua belah pihak (terbukti)	25 (31.6%)	54 (68.4%)	0	79
4	Mempertemukan kedua belah pihak (tidak terbukti)	15 (19%)	15 (19 %)	49 (62%)	79
Jumlah		80	152	84	316
Rata-rata		20	38	21	79
Persentase		25.31%	48.1%	26.6%	100

Sumber : Data Olahan 2017

Dapat ditarik kesimpulan pada tabel diatas kategori untuk indikator pemanggilan menurut tanggapan masyarakat cukup terlaksana dengan jumlah persentase 48.1% setara dengan 38 orang. Hal ini juga didukung dengan cukup terlaksananya item penilaian mempertemukan terlapor dan pelapor yang terbukti melakukan maladministrasi dengan persentase tinggi yaitu 68.4% atau setara 54 orang. Dimana kategori tidak terlaksanaterjadi

pada item penilaian mempertemukan kedua belah pihak yang tidak terbukti melakukan maladministrasi

Berdasarkan observasi penulis beberapa asisten Ombudsman kenapa tidak mempertemukan pihak yang tidak terbukti melakukan maladministrasi dikarenakan mereka memiliki alasan tertentu yaitu untu pemberitahuan mengenai tidak terbukti melakukan maladministrasi cukup dengan menggunakan surat.

#### 4. Rekomendasi/Saran

**Tabel 9 : Distribusi Tanggapan Responden Asisten Ombudsman Mengenai Rekomendasi/saran pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1	Rekomendasi Permintaan Maaf	1 (20%)	1 (20%)	3 (60%)	5
2	Rekomendasi pertimbangan kembali	3 (60%)	1 (20%)	1 (20%)	5
3	Rekomendasi mengubah keputusan)	3 (60%)	1 (20%)	1 (20%)	5
4	Rekomendasi Klarifikasi Keputusan	4 (80%)	0	1 (20%)	5
5	Rekomendasi Sanksi kepada atasan	2 (40%)	2 (40%)	1 (20%)	5
Jumlah		13	5	7	20
Rata-rata		3	1	1	5
Persentase		60%	20%	20%	100

Sumber : Data Olahan 2017

Dari data diatas indikator rekomendasi/saran oleh asisten Ombudsman dalam mekanisme penanganan laporan adalah 60% atau setara dengan 3 orang dengan kategori terlaksana, hal ini dikarenakan asisten Ombudsman melakukan penanganan yang kepada masyarakat dengan memberikan rekomendasi klarifikasi keputusan kepada masyarakat dengan terlaksana. Namun sangat disayangkan ketika rekomendasi permintaan maaf tidak terlaksana, dimana tanggapan dari asisten Ombudsman mencapai 60% atau sebanyak 3 orang pegawai tiak melakukan hal ini.

Dalam hal pemberian rekomendasi/saran penulis mewawancarai ketua perwakilan Ombudsman yang mana beliau mengatakan, bahwa : “.. pemberian rekomendasi/saran dilakukan setelah adanya pemanggilan kepada terlapor. Mengenai rekomendasi yang berikan oleh asiten Ombudsman tentang rekomendasi permintan maaf ini bertujuan untuk memperbaiki hubungan untuk kedepannya, selain itu

rekomendasi pertimbangan kembali dilakukan agar terlapor mempertimbangkan kembali apa yang dikeluhkan oleh pelapor dan tujuannya sekali lagi untuk memperbaiki kesalahan didalam maladminitrasi, adapun rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman berupa sanksi dimana sanksi yang dikeluarkan tidak langsung tertuju oleh Ombudsman melainkan tertuju kepada atasan terlapor. Dan nantinya atasan terlaporlah yang akan memberikan sanksi kepada terlapor apakah itu sebuah pemecatan, sanksi kedisiplinan atau mengusulkan terlapor untuk diajukan ke pengadilan..”

Rekomendasi/saran yang diberikan kepada terlapor dalam suatu instansi pemerintah tidak semata-mata sebagai teguran bagi mereka namun juga berpengaruh pada etika kerja badan/ instansi terkait. Ketika rekomendasi ini tidak di hiraukan maka seperti yang dijelaskan diawal bahwa hal akan ada panitia khusus yang di buat oleh DPR/DPRD sebagai pengawas yang akan memproses penanganan lebih lanjut.

Berdasarkan observasi penulis terhadap pemberian rekomendasi/saran yang dilakukan oleh Asisten Ombudsman ini penulis sangat menyayangkan tidak terlaksananya rekomendasi permintaan maaf dari Ombudsman pada terlapor kepada pelapor. Jika dilihat hal ini sebagai etika untuk saling menghargai dan menghormati sesama manusia, agar kedepannya hubungan silaturahmi juga akan membaik nantinya.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa rekomendasi/saran asisten Ombudsman dalam melaksanakan mekanisme penanganan laporan adalah terlaksana karena didukung oleh tanggapan pegawai Ombudsman yaitu sebesar 60% atau sebanyak 3 orang yang memberikan rekomendasi mengubah keputusan terlapor, dimana rekomendasi ini digunakan ketika pelapor mendapatkan hal yang dianggap tidak sesuai dengan yang seharusnya..

**Tabel 10 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Rekomendasi/saran pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1	Ombudsman Membantu Menyelesaikan Kasus	18 (22.8%)	48 (60.8%)	13 (16.4%)	79
2	Rekomendasi Permintaan Maaf	18 (22.8%)	20 (25.3%)	41 (51.9%)	79
3	Rekomendasi pertimbangan kembali	20 (25.31%)	43 (54.4%)	16 (20,3%)	79
4	Rekomendasi mengubah keputusan)	16 (20.25%)	38 (48.10%)	25 (31.7%)	79
5	Rekomendasi Klarifikasi Keputusan	29 (36.70%)	30 (38)	20 (25.3)	79
6	Rekomendasi Sanksi kepada atasan	18 (22.8%)	46 (58.2%)	15 (19%)	79
Jumlah		119	225	129	474
Rata-rata		20	37	22	79
Persentase		25.1%	47.5%	27,4%	100

Sumber : Data Olahan 2017

Jadi rekomendasi/saran yang dilakukan oleh ombudsman kepada masyarakat yang melapor pada tabel V.12 menurut responden masyarakat yang melapor cukup terlaksana dimana didukung dengan tanggapan masyarakat sebesar 47,5% atau setara dengan 37 orang yang memberikan tanggapan, hal ini juga diperkuat dengan Ombudsman yang membantu menyelesaikan kasus pelapor dengan tanggapan sebesar 60.8% atau setara dengan 48 orang. Dimana pelapor menyatakan : “..bahwa dengan adanya Ombudsman masyarakat terbantu ketika mendapatkan

pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP nya, dan masyarakat menginginkan untuk seterusnya pelayanan publik bisa lebih baik lagi..”

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan, untuk semua laporan yang dilaporkan ke Ombudsman akan dibantu diselesaikan namun yang perlu diketahui bahwa penyelesaian kasus banyak juga yang belum bisa ditangani sehingga laporan yang belum bisa diselesaikan akan masuk pada tahun berikutnya menjadi daftar laporan baru. Hal ini dikarenakan SDM nya yang terbatas yang dimiliki

oleh Ombudsman Perwakilan didaerah. Pemberian sanksi yang disampaikan kepada atasan terlapor juga berjalan sebagai mana mestinya namun hal ini tentunya juga mendapatkan pertimbangan oleh atasan itu sendiri, tergantung atasan ingin menjatuhkan sanksi yang bagaimana. Selanjutnya agar lebih tertata setiap indikator yang telah dipaparkan pada tabel beserta penjelasannya per item penilaian pada halaman sebelumnya, maka dirasa perlu

untuk menyimpulkan seluruh indikator kedalam sebuah tabel guna untuk mengetahui lebih jelas tentang hasil dari mekanisme penanganan laporan Ombudsman di Kota Pekanbaru.

Dimana tabel berikut berisi empat indikator lengkap dengan tingkatimplementasinya dalam bentuk pesentase, berikut ini rekapitulasi keseluruhan mekanisme penanganan laporan di kantor Ombudsman di Kota Pekanbaru.

**Tabel 11 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Asisten Ombudsman pada Penelitian Mekanisme Kinerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau (Mekanisme Penanganan Laporan Masyarakat di Kota Pekanbaru)**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1	Klarifikasi Tertulis	4 (80%)	1 (20%)	0	5
2	Investigasi Lapangan	4 (80%)	0	1 (20%)	5
3	Pemanggilan	2 (40%)	2 (40%)	1 (20%)	5
4	Rekomendasi/Saran	3 (60%)	1 (20%)	1 (20%)	5
Jumlah		13	4	3	20
Rata-rata		3	1	0	5
Persentase		75 %	25%	0%	100

Sumber: Data Olahan Penulis, 2017

**Tabel 12: Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Mekanisme Penanganan Laporan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1	Klarifikasi Tertulis	29 (35,8%)	46 (58,8%)	4 (5,4%)	79
2	Investigasi Lapangan	17 ( 21,5%)	49 (61,6%)	13 (16,9%)	79
3	Pemanggilan	20 (25,3%)	38 (48,1%)	21 (26,6%)	79
4	Rekomendasi/Saran	20 (25,1%)	37 (47,5%)	22 (27,4%)	79
Jumlah		86	170	60	316
Rata-rata		22	42	15	79
Persentase		27 %	54%	19%	100

Sumber: Data Olahan Penulis, 2017

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Untuk indikator klarifikasi tertulis kategori penilaian Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dilihat pada tabel rekapitulasi berada pada kategori terlaksana, untuk kategori penilaian responden masyarakat Kota Pekanbaru untuk indikator klarifikasi tertulis berada pada indikator cukup terlaksana. Hal ini menunjukkan klarifikasi tertulis dalam penanganan laporan masyarakat oleh Ombudsman cukup terlaksana. Banyaknya item penilaian yang dilakukan didalam klarifikasi tertulis ini membuktikan bahwa laporan yang diajukan ke Ombudsman itu harus benar-benar terpenuhi syarat administrasi. Beberapa diantara pelapor yang tidak melengkapi dokumennya akan diberikan kesempatan untuk melengkapi tanpa ada kurang satu diantaranya. Karena klarifikasi tertulis ini merupakan tahap awal dan syarat mutlak diprosesnya laporan.
2. Untuk Indikator Investigasi lapangan Oleh asisten Ombudsman saat dilapangan dalam kategori tanggapan asisten Ombudsman terlaksana. hal ini diperkuat dengan adanya klarifikasi yang dilakukan oleh asisten Ombudsman pada pihak-pihak yang diketahui dapat memberikan informasi yang valid. Begitu juga dengan masyarakat yang berpendapat bahwa indikator ini cukup terlaksana.
3. Untuk indikator Pemanggilan oleh asisten Ombudsmandilihat dari tabel

rekapitulasi dengan kategori seimbang hal ini yang membuat peneliti kebingungan, karena kedua tanggapan yaitu terlaksana dan cukup terlaksana sama-sama seimbang. Namun jika dilihat tanggapan dari masyarakat mengenai pemanggilan adalah cukup terlaksana. oleh karenanya tidak adanya sngkronisasi anatar para Asisten Ombudsman dalam menagani laporan masyarakat.

4. Dan untuk indikator rekomendasi/saran yang diberikan oleh asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riauberada pada jika dilihat dari tabel rekapitulasi berada pada kategori terlaksana namun jika lihat tabel rekapitulasi indikator rekomendasi/saran yang dberikan masyarakat sejauh ini berada pada kategori cukup terlaksana.

### **Saran**

1. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau menjadi kendala terbesar lembaga ini, masyarakat yang masih banyak mendapatkan penanganan tidak baik dari pihak pemerintahan, penyeleggara Negara maupun pemberi pelayanan publik. Masih awamnya lembaga ini dibuktikan dengan masih banyaknya golongan terpelajar baik itu mahasiswa dan tenaga pengajar yang tidak tahu apa itu Ombudsman.
2. Perlunya pengarahan ataupun pelatihan kembali untuk para asisten Ombudsman agar bertujuan untuk memperluas pengetahuan dan tata cara penanganan laporan yang lebih baik lagi. Agar kedepannya asisten

- Ombudsman dapat dengan baik menagani laporan masyarakat
3. Perlunya penambahan asisten Ombudsman Republik Indonesia juga sangat diperlukan jika calon asisten sudah bisa bergabung didalam penanganan laporan masyarakat namun peneliti masih saja mengagap penambahan yang berjumlah 5 orang ini masih kurang. Hal ini dikarenakan luas dari provinsi riau itu sendiri tidak sebanding dengan 10 asisten yang menagani laporan masyarakat di Provinsi Riau. Dan hal inilah yang mendasari mengapa laporan yang di tangani begitu lama.
  4. Adanya bebrapa asisten Ombudsman yang tidak menggunakan bebebrapa acuan pemberian rekomendasi/saran juga sangat berpengaruh dalam penanganan laporan masyarakat. Namun ini tidak semuanya dilakukan oleh para asisten Ombudsman. Karena beberapa asisten banyak yang menggunakan kaidah-kaidah penaganan laporan..

#### DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ali, Farieddin Baharuddin, 2014. Ilmu Administrasi, Makasar, PT Refika Aditama.
- Cardoso Gomes, Faustino, 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta, Andi.
- Darwis, Eni Yulinda, dan Lamun Bathara, 2009. Dasar-dasar Manajemen, Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pelatihan Universitas Riau.
- Effendi, Usman, 2014. Asas Manajemen, Jakarta, PT. Grafindo Persada.
- Hamim, Sufian, 2005. Administrasi, organisasi, Manajemen. Pekanbaru, UIR Press.
- Hartono, sunaryati. Dkk. 2003. Panduan investigasi untuk Ombudsman Indonesia. Komisi Ombudsman Nasional. Jakarta.
- Hasibuan, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta, Bumi Aksara.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2005. Jakarta : Balai Pustaka.
- Kencana, Syafiie, Inu, 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia, Bandung, Sinar Grafika Offset.
- Kusdi, 2009. Teori Organisasi dan Administrasi. Jakarta, Salemba Humanika.
- Mangkunegara. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Martoyo, Susilo. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung. Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- R. Terry George, 2009. Prinsip-Prinsip Manajemen. Jakarta, Bumi Aksara.
- Riva'i Veithzal, Bachtar, Mulyadi Deddy. 2012. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Rajawali Pers.
- Reksohadiprodjo, 2010. Perencanaan dan pengawasan produksi. Yogyakarta, Fakultas Ekonomi UGM.
- Robbins, Stephen. P, 1994. Teori Organisasi. Jakarta. Arcan.
- Siagian, Sondang. P, 2008. Filsafat Administrasi. Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulbert, 2009. Study Tentang Ilmu Administrasi, Bandung, Sinar Baru Aglesindo.
- Siswanto, 2011. Pengantar Manajemen, Jakarta, Bumi Aksara.

- Syafri, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta, Erlangga.
- Sule, Erni Tisnawati & Saifullah Kurniawan, 2005. Pengantar manajemen. Edisi Pertama, Jakarta, Kencana.
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Thoha, Miftah, 2010. Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Jakarta, Prenada Media Group.
- Tim Penyusun. 2013. Buku Pedoman penulis. Badan Penerbit FISIPOL. Pekanbaru: UIR.
- Zulkifli, 2009. Fungsi-Fungsi Manajemen. Badan Penerbit Fisipol. Pekanbaru UIR.
- Zulkifli, 2005. Pengantar Study Ilmu Administrasi dan Manajemen. Pekanbaru: UIR Press

**DOKUMENTASI:**

- Undang –undang Dasar 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Buku Saku Pengaduan Pelayanan Publik. Penerbit Ombudsman Republik Indonesia
- Kenali Dulu Ombudsman Baru Benahi Maladministrasi. Penerbit Ombudsman Republik Indonesia.