

Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penanganan Laporan Masalah Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru

* Annisa Badriyyah¹, Syaprianto²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : Anissabadriyyah@student.uir.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kinerja dan kendala kinerja Ombudsman Republik Indonesia (Perwakilan Provinsi Riau) dalam menangani laporan permasalahan pelayanan publik Kota Pekanbaru. Metodologi yang digunakan adalah metode kualitatif dan teori kinerja Dwayanti. Dari hasil penelitian produktivitas dapat disimpulkan bahwa Ombudsman telah menjalankan atau melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Kualitas pelayanan Ombudsman telah berjalan sesuai dengan waktu yang diharapkan, namun keterlambatan biasanya disebabkan oleh kurangnya kerjasama dari pihak pelapor. Daya Tanggap: Kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat. Kemampuan Ombudsman Riau dalam menyusun program dan prioritas pelayanan. Kemampuan Ombudsman dalam mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Akuntabilitas: Ombudsman merupakan lembaga yang melakukan pengawasan terhadap kinerja lembaga penyelenggara pelayanan publik seperti Dinas Catatan Kependudukan, Dinas Kesejahteraan Sosial, Imigrasi, bank BUMN dan swasta, serta BUMN lainnya. Tanggung Jawab Ombudsman: Dalam melaksanakan tugasnya, Ombudsman mengutamakan pemberian bantuan pelayanan masyarakat dengan menerima dan memproses pengaduan yang terkait dengan sikap dan perilaku pemerintah dalam pelaksanaan tugasnya.

Kata Kunci: Kinerja, Ombudsman, Pelayanan

Abstract

The purpose of this study is to identify the performance and performance constraints of the Ombudsman of the Republic of Indonesia (Riau Province Representative) in handling reports of public service issues in the city of Pekanbaru. The methodology used is a qualitative method and Dwayanti's performance theory. From the results of the productivity study, it can be concluded that the Ombudsman has carried out or performed its duties in accordance with the provisions of the law. The quality of the Ombudsman's services has been delivered within the expected timeframe; however, delays are often caused by a lack of cooperation from the complainants. Responsiveness: The organization's ability to recognize community needs. The Ombudsman of Riau's ability to develop programs and service priorities. The Ombudsman's ability to develop public service programs in line with community needs and aspirations. Accountability: The Ombudsman is an institution that oversees the performance of public service providers such as the Population and Civil Registration Office, the Social Welfare Office, Immigration, state-owned and private banks, and other state-owned enterprises. Responsibilities of the Ombudsman: In carrying out its duties, the Ombudsman prioritizes providing assistance to the community by receiving and processing complaints related to the attitude and behavior of the government in the performance of its duties.

Keywords : Performance, Ombudsman, Services.

PENDAHULUAN

Tingkat pengawasan oleh Perwakilan Ombudsman di Provinsi Riau masih rendah, dan sistem pelaporan yang efektif dan optimal belum dievaluasi. Pengawasan Ombudsman terhadap pengaduan warga juga tidak selesai sesuai jadwal. Ombudsman menyediakan laporan untuk memfasilitasi proses penanganan pengaduan. Silakan lihat diagram di bawah ini untuk mengetahui bagaimana Ombudsman menangani pengaduan warga di Republik Indonesia.

Gambar 1
Tata Cara Penyelesaian Pengaduan Masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia



Diagram di atas menunjukkan bagaimana Ombudsman menangani pengaduan. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman pertama-tama menerima pengaduan dari masyarakat, meninjau laporan yang diajukan, dan menentukan apakah lembaga tersebut memang terlibat dalam praktik manajemen yang tidak tepat. Setelah menerima laporan, laporan tersebut akan diproses atau ditindaklanjuti melalui klasifikasi tertulis, atau Ombudsman akan menandatangani laporan tersebut atas nama lembaga.

Perwakilan Ombudsman mengabaikan laporan tertulis yang disampaikan sebagai pengaduan masyarakat, sehingga mengakibatkan pengawasan terhadap laporan tersebut tidak memadai, Ombudsman tidak mempublikasikan laporannya, menunda penyelesaian pengaduan individual yang berada di bawah pengawasannya, dan tidak ada perbaikan nyata dalam sistem pengawasan sebagaimana diminta oleh Ombudsman.

Mengisi formulir pengaduan online di ombudsman.go.id/pengaduan.

Oleh karena itu, pengawasan Ombudsman terutama berbasis masyarakat dan berupa laporan serta pengaduan dari warga tentang penyimpangan, kekurangan, atau kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Data penanganan pengaduan warga yang dikumpulkan oleh Kantor Ombudsman Provinsi Riau Republik Indonesia menunjukkan bahwa:

Tabel 1.
Jumlah Laporan Masyarakat yang Disampaikan ke Ombudsman Provinsi Riau yang Telah Ditutup atau Selesai pada Tahun 2023

No.	Kategori Laporan	Jumlah
1	Proses tindak lanjut	24
2	Reporter menindaklanjuti laporan tersebut.	87
3	Tidak ditemukan kasus manajemen yang tidak tepat.	34
4	Terungkapnya manajemen yang tidak tepat.	14
5	Laporan akan dikirim atau ditugaskan ke Jakarta.	19
6	Kurangnya otoritas	6
7	Laporan tersebut telah dicabut.	6
	Jumlah	190

Sumber: Kantor Ombudsman Republik Indonesia, Perwakilan Provinsi Riau, 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari laporan umum yang disampaikan kepada Ombudsman Provinsi Riau, dua puluh empat (24) laporan telah ditutup atau diselesaikan selama Tahun Anggaran 2023, tetapi akan dilanjutkan pada Tahun Anggaran 2025. Sementara itu, tiga puluh empat (34) laporan diklasifikasikan sebagai tidak menemukan perilaku tidak patut, dan empat belas (14) laporan diklasifikasikan sebagai menemukan perilaku tidak patut. Laporan-laporan tersebut kemudian dikirim atau diteruskan ke Jakarta, sehingga totalnya menjadi sembilan belas (19). Dengan demikian, dari laporan umum yang telah diklasifikasikan yang disampaikan kepada Ombudsman Provinsi Riau, dua puluh empat (24) laporan telah ditutup atau diselesaikan selama Tahun Anggaran 2025.

Berdasarkan data tersebut, kami menyajikan kasus-kasus di mana tindak lanjut pengaduan warga telah dilakukan di instansi terkait. Proses ini biasanya dimulai setelah Ombudsman menerima pengaduan, tetapi ada juga kasus di mana tidak ada tindak lanjut yang dilakukan terhadap instansi terkait, sehingga proses dihentikan tanpa alasan yang jelas. Berikut ini adalah data pengaduan warga dari tahun 2021 hingga 2023 di Kota Pekanbaru:

Tabel 2.
Jumlah Pengaduan Masyarakat yang Disampaikan ke Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Republik Indonesia Tahun 2021 s.d. 2023

No.	Tahun Dasar	Jumlah Laporan		Total
		Selesai	Dalam Proses	
1	Tahun 2021	120	78	198
2	Tahun 2022	130	75	205
3	tahun 2023	110	93	203
	total	360	246	606

Sumber: Kantor Ombudsman Republik Indonesia, Perwakilan Provinsi Riau, 2023

Namun dalam praktiknya Ombudsman menemui beberapa permasalahan yang menjadi fenomena yang menimbulkan permasalahan terkait dengan tugasnya, dan permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1 Proses pelaporan rumit dan memakan waktu.
- 2 Kurangnya transparansi dalam proses penyelesaian pengaduan warga dapat merusak kepercayaan warga terhadap Ombudsman. Hal ini berarti proses penyelesaian pengaduan warga tidak dikomunikasikan kepada otoritas terkait, yang mungkin tidak mengetahui perkembangan pengaduan mereka

atau bahkan mungkin merasa bahwa pengaduan mereka tidak ditangani dengan baik.

Pada tahun 2023, seorang warga negara mengajukan pengaduan kepada Ombudsman tentang kekurangan layanan pendaftaran siswa tahun ajaran 2023-2025. Pokok-pokok pengaduan tersebut mencakup banyak masalah yang belum terselesaikan, dan banyak kasus serta pengaduan diabaikan. Misalnya, dalam kasus program PPDB (Penerimaan Siswa Baru), beberapa orang tua mengeluh bahwa anak-anak mereka tidak dapat diterima di sekolah pilihan mereka karena masalah distrik sekolah dan keterlambatan satu jam dari batas waktu pendaftaran. Orang tua melaporkan sekolah tersebut kepada Ombudsman untuk membantu mereka mendaftarkan anak-anak mereka, tetapi pengaduan tersebut tidak ditindaklanjuti karena banyaknya pengaduan.

METODE

Peneliti melakukan penelitian dengan melakukan observasi langsung di lokasi terjadinya permasalahan. Observasi langsung di lapangan bertujuan untuk memperoleh informasi terkini tentang fakta dan fenomena. Data yang diperoleh di lapangan diintegrasikan dengan data lain seperti teori, pendapat ahli, peraturan perundang-undangan, dan sebagainya. Jenis penelitian ini bersifat kualitatif karena peneliti mengamati fenomena sebagaimana adanya di lapangan dan secara langsung mengalami peristiwa yang dialami oleh partisipan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Armstrong dan Baron (Wibowo, 2013:2), kinerja berkaitan dengan apa yang dicapai dan bagaimana pencapaiannya. Kinerja adalah hasil kerja yang berkaitan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi finansial. Di sisi lain, kinerja adalah hasil kerja itu sendiri, yang berkaitan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi finansial. Menurut banyak pakar yang telah disebutkan sebelumnya, kinerja didefinisikan sebagai ekspresi potensi yang melekat dalam perilaku individu atau kelompok dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan tujuan menghasilkan hasil kerja yang mencerminkan semua tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan.

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa "Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan tersebut sebagian atau seluruhnya dibiayai oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan diselenggarakan oleh lembaga negara, termasuk BUMN atau lembaga berbadan hukum negara, dan badan swasta atau perseorangan yang menyelenggarakan pelayanan publik tertentu." Sementara itu, Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menyatakan bahwa Ombudsman dan lembaga negara lainnya bersifat independen, tidak memiliki hubungan dengan lembaga negara lainnya, dan tidak dapat diintervensi oleh otoritas lain dalam menjalankan fungsi dan wewenangnya.

Untuk mengevaluasi kinerja Ombudsman, teori kinerja organisasi digunakan, yang menunjukkan sejauh mana suatu organisasi mencapai tujuan, misi, dan visinya. Menurut Dwayanto (Sudarmanto, 2014: 16), terdapat lima indikator untuk mengukur kinerja organisasi:

a) Produktivitas

Produktivitas diukur dengan mengukur efisiensi, efektivitas layanan, dan tingkat layanan publik yang diberikan dalam mencapai hasil yang diharapkan. Kata "produktivitas" berasal dari kata "produktif" yang berarti "sesuatu yang memiliki potensi

untuk dieksplorasi". Oleh karena itu, produktivitas dapat didefinisikan sebagai proses kegiatan terstruktur yang dirancang untuk mengeksplorasi potensi yang melekat pada suatu barang/objek. Secara umum, produktivitas didefinisikan atau dirumuskan sebagai perbandingan antara keluaran dan masukan. Pentingnya produktivitas dalam meningkatkan kesejahteraan suatu bangsa telah diakui secara luas. Tidak ada aktivitas manusia yang tidak diuntungkan oleh peningkatan produktivitas sebagai penggerak dalam produksi barang dan jasa yang lebih banyak (Muchdarsyah, 2009:9).

Organisasi Perburuhan Internasional (ILO) menjelaskan dalam buku Hasibuan bahwa produktivitas tidak lebih dari sekadar perbandingan matematis antara jumlah output dan jumlah setiap sumber daya yang digunakan dalam proses produksi. Sumber daya ini meliputi tanah, bahan baku dan penolong, pabrik, mesin dan peralatan, serta tenaga kerja. Produktivitas yang tinggi merupakan tujuan penting bagi bisnis, terutama bisnis manufaktur. Secara umum, produktivitas mengacu pada rasio output yang dihasilkan terhadap total sumber daya yang digunakan. Produktivitas yang tinggi juga merupakan tujuan penting bagi keberlanjutan operasional suatu bisnis (Hasibuan, 2003:127).

Oleh karena itu, kita dapat menyimpulkan bahwa produktivitas adalah upaya yang didasarkan pada nilai dan relativitas tertentu, dan semakin besar upaya yang dilakukan, semakin besar pula hasilnya. Oleh karena itu, semakin produktif seseorang, semakin tinggi tingkat keberhasilan tindakannya dan semakin besar pula hasil yang akan diraihinya. Untuk menjawab permasalahan berdasarkan indikator produktivitas digunakan beberapa sub indikator, yaitu: efisiensi dan efektivitas kerja Ombudsman Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ;

Pengamatan penelitian saya tumpang tindih dengan pengamatan lapangan saya. Saya mengamati meja layanan pengaduan publik di Kantor Perwakilan Ombudsman RI di Provinsi Riau. Di sana, staf menyambut pengunjung dan menjelaskan prosedur serta mekanisme pengajuan pengaduan. Setiap orang yang datang diperlakukan dengan ramah dan sopan, baik untuk menyampaikan pengaduan maupun, seperti saya, untuk keperluan lain seperti pendampingan penelitian. Meskipun layanannya baik, penyelesaian masalahnya lambat dan masih perlu ditingkatkan.

Analisis atau simpulan indeks efisiensi operasional Ombudsman dalam memberikan pelayanan masyarakat di Provinsi Riau: Ombudsman merupakan lembaga yang mengawasi operasional penyelenggara pelayanan publik seperti Kantor Catatan Sipil, Dinas Kesejahteraan Sosial, Kantor Imigrasi, bank BUMN dan swasta, serta BUMN lainnya. Berdasarkan pernyataan Asisten Pengelola Laporan, Bapak Habibi SH, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman telah menjalankan atau memenuhi tugasnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Demikian pula, laporan telah diproses dalam jangka waktu yang diharapkan, tetapi keterlambatan biasanya disebabkan oleh kurangnya kerja sama pelapor. Ombudsman memberikan pelayanan prima, mulai dari penerimaan oleh petugas keamanan, pendampingan ke meja resepsionis, hingga pertanyaan seputar maksud dan tujuan kunjungan ke kantor Ombudsman. Misalnya, jika ingin mengajukan pengaduan, akan langsung diarahkan ke meja pengaduan dan akan ditangani oleh tim PVL. Waktu penyelesaian dipatuhi secara ketat sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang dikeluarkan. Tentu saja, Ombudsman harus menyelesaikan pekerjaannya dalam tenggat waktu yang ditentukan. Penting juga bagi Ombudsman untuk menyoroti strategi untuk meningkatkan kinerja, memberikan bantuan kepada warga negara, dan mendirikan meja pengaduan di pusat-pusat pelayanan publik seperti kantor catatan sipil, kantor imigrasi, rumah sakit, dan kotamadya.

b) Kualitas Layanan

Definisi mutu dalam kamus lengkap Bahasa Indonesia adalah taraf atau derajat kecerdasan, kepandaian, dan sebagainya (Hutomo, 2005). Menurut Susatyo Herlampang,

mutu berarti cara yang mudah untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara paling efisien dan efektif dengan tetap berfokus pada kepuasan pelanggan atau konsumen. Mutu tidak mesti berarti jasa atau barang yang mahal. Mutu adalah produk atau jasa yang tepat guna, mudah diperoleh, efisien, efektif, aman, dan harus terus dievaluasi dan ditingkatkan. Menurut Freddy Rangkuti, pelayanan adalah upaya untuk memenuhi harapan dan sikap pelanggan, yang berujung pada kepuasan. Pelayanan pada hakikatnya adalah kegiatan tidak berwujud yang diberikan oleh suatu organisasi atau individu kepada konsumen. Menurut Yolanda M. Syagian, pelayanan dapat pula diartikan sebagai proses pemuasan kebutuhan, yaitu proses pemuasan seluruh permintaan konsumen (Freddy Rangkuti, 2013).

Kualitas layanan merupakan hasil perbandingan antara kenyataan dengan harapan konsumen. Jika kenyataan melebihi harapan, layanan dianggap baik, dan jika kenyataan tidak memenuhi harapan, layanan dianggap buruk. Menurut Donabedian (1980), kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan dapat memaksimalkan kebahagiaan konsumen secara keseluruhan (Yolanda, 2005).

Oleh karena itu, kualitas layanan adalah cara di mana kebutuhan dan keinginan konsumen individu dan kelompok dilayani, disiapkan, dikelola, dan dipenuhi, dengan tujuan memenuhi atau melampaui harapan mereka. Kualitas layanan berawal dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada bagaimana masyarakat mempersepsikannya. Artinya, citra layanan yang berkualitas ditentukan oleh perspektif dan persepsi masyarakat, bukan perspektif dan persepsi penyedia layanan. Kualitas layanan diukur dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Pengamatan penelitian saya tumpang tindih dengan pengamatan lapangan saya. Saya mengamati meja layanan pengaduan publik di Kantor Perwakilan Ombudsman RI di Provinsi Riau. Di sana, staf menyambut pengunjung dan menjelaskan prosedur serta mekanisme pengajuan pengaduan. Setiap orang yang datang diperlakukan dengan ramah dan sopan, baik untuk menyampaikan pengaduan maupun, seperti saya, untuk keperluan lain seperti pendampingan penelitian. Meskipun layanannya baik, penyelesaian masalahnya lambat dan masih perlu ditingkatkan.

Analisis atau kesimpulan Indeks Kepuasan Publik atas layanan yang diberikan Ombudsman: Ombudsman menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan hukum. Demikian pula, tenggat waktu pemrosesan telah terpenuhi dalam jangka waktu yang diharapkan, tetapi keterlambatan biasanya disebabkan oleh sikap tidak kooperatif dari pihak yang menjadi sasaran pengaduan. Ombudsman memberikan layanan yang sangat baik sejak Anda disambut oleh petugas keamanan yang mengantar Anda ke meja resepsionis. Setelah menanyakan informasi mengenai maksud dan tujuan kunjungan Anda ke kantor Ombudsman, seperti untuk mengajukan pengaduan, Anda langsung diarahkan ke meja pengaduan di mana tim PVL akan segera melayani Anda. Tenggat waktu penyelesaian dipatuhi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku, dan tentu saja Ombudsman harus menyelesaikan pekerjaannya dalam jangka waktu yang diharapkan. Meskipun Ombudsman memiliki strategi untuk meningkatkan kinerjanya dengan menyediakan kesempatan untuk penjangkauan masyarakat, tidak ada keraguan tentang kualitas layanan yang diberikan Ombudsman karena Ombudsman memberikan layanan berkualitas kepada semua masyarakat.

c) Interaksi

Dalam studi tata kelola dan desentralisasi yang dipimpin oleh Agus Dwiyanto (GDS 2002), responsivitas digunakan sebagai salah satu indikator untuk mengevaluasi pelayanan publik berdasarkan jumlah pengaduan warga, responsivitas pemerintah, dan fokus pemerintah pada kesehatan, pendidikan, serta usaha kecil dan menengah. Namun, dalam studi ini, konsep responsivitas digunakan untuk mengevaluasi pelayanan publik

yang diberikan oleh Ombudsman Provinsi Riau. Responsivitas juga digunakan dalam mengevaluasi efektivitas lembaga publik. Evaluasi responsivitas berkembang pesat, tetapi belum seluas di sektor swasta.

Daya Tanggap: Mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, mengidentifikasi program dan prioritas layanan, serta mengembangkan program layanan publik yang selaras dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Beberapa sub-indikator digunakan untuk mengatasi isu-isu berbasis daya tanggap: kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, kemampuan Ombudsman Riau untuk mengidentifikasi program dan prioritas layanan, dan kemampuan Ombudsman untuk mengembangkan program layanan publik yang selaras dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan pengamatannya sendiri, penulis melakukan evaluasi terhadap kegiatan Ombudsman RI dan Perwakilan Provinsi Riau dan menyimpulkan bahwa Perwakilan Provinsi Riau telah melaksanakan kegiatannya sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan Pusat, dan kegiatan Ombudsman di Provinsi Riau dinilai baik.

Analisis atau simpulan dari indikator prosedur evaluasi adalah kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, kemampuan Ombudsman Riau dalam merumuskan program dan prioritas pelayanan, dan kemampuan Ombudsman dalam mengembangkan program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk mengatasi keresahan masyarakat mengenai ketidaklayakan atau ketidaklayakan pelayanan di masyarakat oleh instansi pemerintah atau pihak lain, Ombudsman menyediakan seorang manajer untuk menyelidiki permasalahan tersebut dan memberikan solusi yang adil dan tepat bagi kedua belah pihak, baik pemerintah maupun masyarakat. Dalam hubungan tersebut, Ombudsman merupakan lembaga yang bertindak sebagai mediator dan perantara antara masyarakat dengan instansi pemerintah. Dalam hal memberikan evaluasi, Ombudsman mengunjungi instansi pemerintah dan mengamati secara langsung kinerjanya. Pada tahun 2025, Ombudsman mengunjungi dan melakukan pengamatan pada dua pusat kesehatan di setiap kabupaten atau kota di Riau, termasuk DPMPTSP, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan dan Dinas Sosial, dan Disdukcapil So.

d) Penanggung Jawab

Menurut Latment dan Winarsi (2007), akuntabilitas merupakan suatu ukuran sejauh mana administrasi publik mematuhi undang-undang, peraturan dan prosedur yang ditetapkan. Menurut Limbin, akuntabilitas menggambarkan apakah kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang baik atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik eksplisit maupun implisit (Duyant, 2008).

Akuntabilitas adalah penghitungan/pengukuran kesesuaian kegiatan otoritas publik, baik yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip bisnis yang sehat maupun kebijakan organisasi. Untuk menjawab permasalahan ini berdasarkan indikator akuntabilitas, digunakan beberapa sub-indikator: Akuntabilitas adalah penghitungan/pengukuran kesesuaian kegiatan otoritas publik, baik yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip bisnis yang sehat maupun kebijakan organisasi.

Berdasarkan apa yang terjadi di lapangan, penulis mengamati bahwa telah dibentuk suatu meja layanan untuk menjelaskan apakah kegiatan badan publik telah dilaksanakan sesuai dengan kaidah manajemen yang baik atau sesuai dengan kebijakan organisasi dan bagaimana mengukur kesesuaian pelaksanaan tersebut, pelaksanaan tugas dan penerimaan pengaduan masyarakat di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional standar, namun sayangnya proses penanganan pengaduan berjalan lambat karena tidak ada upaya lain yang dapat mempercepatnya.

Analisis atau kesimpulan indikator akuntabilitas: Ombudsman adalah lembaga yang mengawasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, seperti Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, bank umum dan swasta, serta BUMN lainnya. Penulis berpendapat bahwa telah dibentuk suatu titik layanan untuk menjelaskan dan mengevaluasi apakah kegiatan lembaga publik telah dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen yang baik dan mematuhi kebijakan regulasi. Kantor perwakilan Ombudsman di Provinsi Riau (RI) telah mengikuti prosedur operasi standar (SOP) dalam menjalankan tugasnya dan menerima pengaduan dari masyarakat. Sayangnya, belum ada upaya lain untuk mempercepat prosedur tersebut, sehingga proses pelaporan menjadi terhambat.

e) Penanggung Jawab

Istilah akuntabilitas berasal dari kata bahasa Inggris "accountability" dan berarti keadaan bertanggung jawab atau akuntabel. Akuntabilitas adalah ketika semua elemen yang mengarahkan kegiatan bisnis bertindak sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing. Webster dan Waluyo (2007: 190) mendefinisikan akuntabilitas sebagai "keadaan bertanggung jawab, bertanggung jawab, dan akuntabel." Arti sebenarnya dari akuntabilitas adalah, pertama, bertanggung jawab dan akuntabel kepada atasan, sebagaimana seseorang bertanggung jawab kepada Tuhan atas tindakannya; kedua, kemampuan untuk bertanggung jawab secara jelas; dan ketiga, bertanggung jawab atau akuntabel. Dari perspektif akuntansi, akuntabilitas adalah kegiatan menghasilkan informasi yang akurat. Tanggung jawab atas informasi ini terutama ditujukan kepada Tuhan. Akuntabilitas juga berkaitan dengan peran sosial di mana hukum diterapkan. Kesejahteraan masyarakat merupakan tujuan utama dari kegiatan organisasi, dan tujuan-tujuan ini sedang dicapai.

Akuntabilitas merupakan indikator sejauh mana kebijakan dan kegiatan lembaga publik mematuhi arahan para aktor politik terpilih, atau sejauh mana penyampaian layanan sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat atau dianut oleh para pemangku kepentingan. Untuk menjawab permasalahan dalam indikator akuntabilitas, beberapa sub-indikator digunakan: Akuntabilitas merupakan indikator sejauh mana kebijakan dan kegiatan lembaga publik mematuhi arahan para aktor politik terpilih, atau sejauh mana penyampaian layanan sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat atau dianut oleh para pemangku kepentingan.

Berdasarkan pengamatan saya sendiri, penulis mengevaluasi kinerja Kantor Perwakilan Ombudsman RI di Provinsi Riau. Kantor ini menjalankan tugasnya sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan oleh pemerintah pusat, dan kinerja Ombudsman di Provinsi Riau dapat dikatakan baik. Tujuan utama Ombudsman dalam menjalankan tugasnya adalah memberikan bantuan kepada publik dan menerima laporan atas pelanggaran yang dilakukan pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Analisis atau simpulan indikator akuntabilitas: Dalam melaksanakan tugasnya, Ombudsman mengutamakan dukungan terhadap pelayanan masyarakat dengan menerima dan memproses pengaduan yang terkait dengan sikap dan tindakan pemerintah dalam pelaksanaan tugasnya. Kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat. Kemampuan Ombudsman Provinsi Riau dalam menyusun program dan prioritas pelayanan. Kemampuan Ombudsman dalam menyusun program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk mengatasi keluhan masyarakat terkait ketidakcukupan atau kekurangan pelayanan di masyarakat, baik oleh instansi pemerintah maupun pihak lain, Ombudsman menyediakan proses untuk menginvestigasi permasalahan tersebut dan memberikan penyelesaian yang adil dan tepat baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Hal ini karena Ombudsman merupakan

perantara atau penengah antara masyarakat dengan instansi pemerintah dalam pengaduan.

Pengamatan penulis di lokasi penelitian konsisten dengan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan, dan data yang diperoleh menunjukkan bahwa penerapan pengendalian pelaporan tentu membutuhkan proses pengendalian yang panjang. Kendala lainnya adalah lamanya proses pengendalian yang dijelaskan dalam prosedur operasi standar, yang memperparah proses implementasi yang semakin lambat.

Analisis atau simpulan kendala yang dihadapi anggota Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam memproses laporan permasalahan pelayanan publik di Kota Pekanbaru: Kendala dalam menjalankan fungsi Ombudsman dalam memproses laporan adalah: (1) banyaknya laporan masyarakat yang diterima Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, (2) lamanya proses pemrosesan sesuai dengan ketentuan Pasal 19 Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Penyelesaian Laporan, dan (3) perlunya pembuktian pada setiap laporan, sehingga proses penyelesaian menjadi sangat lama.

SIMPULAN

1. Ombudsman Produktivitas adalah lembaga yang mengawasi kinerja penyelenggara layanan publik, seperti catatan sipil, layanan kesejahteraan sosial, imigrasi, bank publik dan swasta, dan instansi pemerintah lainnya. Berdasarkan pernyataan Habibi SA sebagai asisten pengaduan, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman telah menjalankan atau melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan hukum. Demikian pula, waktu pemrosesan telah selesai dalam jangka waktu yang diharapkan, tetapi keterlambatan biasanya disebabkan oleh kurangnya kerja sama pelapor. Ombudsman telah diberikan layanan yang baik oleh staf resepsionis, yang, setelah mengarahkan Anda ke meja resepsionis, akan menanyakan Anda tentang tujuan dan maksud kunjungan Anda ke kantor Ombudsman. Misalnya, jika Anda ingin mengajukan pengaduan, Anda akan segera diarahkan ke meja pengaduan dan tim PVL akan segera merespons. Waktu penyelesaian dilakukan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang dikeluarkan. Tentu saja, Ombudsman harus menyelesaikan pekerjaan dalam tenggat waktu yang diminta. Ombudsman sedang menerapkan strategi untuk meningkatkan kinerja dengan mempromosikan sosialisasi. Meja pengaduan akan didirikan di tempat-tempat pelayanan publik seperti kantor catatan sipil, kantor imigrasi, rumah sakit, dan kantor desa untuk menyampaikan pengaduan kepada masyarakat.
2. Kualitas Layanan Ombudsman menjalankan tugasnya sesuai dengan hukum. Demikian pula, tenggat waktu pemrosesan juga dipatuhi secara ketat dalam waktu yang ditentukan, meskipun penundaan biasanya disebabkan oleh kurangnya kerja sama pelapor. Ombudsman memberikan layanan berkualitas sejak petugas keamanan menyambut Anda, memandu Anda ke meja resepsionis, dan menanyakan tentang tujuan dan maksud kunjungan Anda ke kantor Ombudsman. Misalnya, jika Anda ingin mengajukan pengaduan, Anda akan segera dipandu ke meja pengaduan, di mana tim PVL akan segera merespons. Tenggat waktu penyelesaian dipatuhi secara ketat sesuai dengan aturan dan peraturan yang ditetapkan, dan Ombudsman tentu saja harus menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu yang ditentukan. Strategi Ombudsman untuk meningkatkan kinerjanya adalah dengan memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam masyarakat, tetapi kualitas layanan Ombudsman tidak

- diragukan lagi, karena memberikan layanan berkualitas kepada semua anggota masyarakat.
3. Daya Tanggap: Kapasitas organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, kapasitas Ombudsman Riau untuk merumuskan rencana dan prioritas layanan, dan kapasitas Ombudsman untuk mengembangkan program layanan publik yang selaras dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk menanggapi keluhan masyarakat tentang layanan yang buruk atau tidak memadai yang diberikan oleh instansi pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya, Ombudsman menyelidiki masalah tersebut dan memberikan solusi yang adil dan setara bagi pemerintah dan masyarakat. Ombudsman adalah lembaga yang bertindak sebagai perantara antara masyarakat dan instansi pemerintah. Untuk evaluasi, Ombudsman mengunjungi instansi pemerintah dan mengamati langsung status operasionalnya. Misalnya, pada tahun 2025, Ombudsman mengunjungi dan mengamati DPMPTSP, dinas pendidikan, dinas kesehatan, dinas sosial, dan dinas catatan sipil. Ombudsman kemudian mengunjungi dan mengamati dua puskesmas di setiap kabupaten atau kota di Riau.
 4. Ombudsman adalah lembaga yang mengawasi kinerja penyelenggara pelayanan publik seperti Disodakabir (Badan Kepegawaian Daerah), Dinas Kesejahteraan Sosial, Dinas Imigrasi, bank BUMN dan swasta, serta BUMN lainnya. Penulis berpendapat bahwa kantor layanan ini dibentuk untuk memberikan penjelasan dan mengevaluasi kecukupan pelaksanaan kegiatan penyelenggara pelayanan publik, apakah telah dijalankan sesuai dengan kaidah administrasi dan kebijakan organisasi yang baik. Tugas-tugas tersebut dan penerimaan pengaduan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasi standar di Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau. Sayangnya, belum ada upaya lain untuk mempercepat proses ini, sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam penanganan pengaduan.
 5. Tanggung Jawab Ombudsman: Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman mengutamakan dukungan terhadap pelayanan masyarakat dengan menerima dan menindaklanjuti pengaduan terkait sikap dan tindakan pemerintah dalam pelaksanaan tugasnya; kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat; kemampuan Ombudsman dalam menyusun program dan prioritas pelayanan di Provinsi Riau; kemampuan Ombudsman dalam menyusun program pelayanan publik yang sejalan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk menindaklanjuti laporan masyarakat terkait pelayanan yang kurang memadai atau pelayanan yang tidak diberikan oleh instansi pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya, Ombudsman menyediakan proses investigasi dan memberikan solusi yang adil dan tepat, baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Sebagaimana dalam hal pengaduan, Ombudsman merupakan lembaga yang bertindak sebagai mediator atau perantara antara masyarakat dengan instansi pemerintah.
 6. Kendala yang dihadapi Ombudsman dalam menjalankan tugasnya dalam mengelola laporan antara lain:
 - a. Jumlah laporan masyarakat yang diterima Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau tergolong tinggi.
 - b. Perpanjangan proses penanganan pengaduan ini sesuai dengan ketentuan tata cara penyelesaian pengaduan sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023. Selanjutnya, terkait tata cara pemberian layanan sebagaimana diatur dalam Pasal 37 Peraturan Ombudsman Nomor 2008, pengaduan ringan akan diselesaikan dalam waktu

- 60 hari, pengaduan yang belum terselesaikan akan diselesaikan dalam waktu 90 hari, dan pengaduan berat akan diselesaikan dalam waktu 120 hari.
- c. Uji setiap laporan untuk memastikan bahwa proses penyelesaian laporan memakan waktu lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Amina, S. (2019). *Pengantar Metodologi Penelitian Ilmiah dalam Ilmu Politik*. Jakarta: Kencana.
- Ardiansia, M. (2022) *Pengawasan Sistem Manajemen Pemerintahan Daerah*
- Badini, 2013. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Bandung: Biografi, Alfabeta Inc.
- Bodiardjo, M. (2003). *Dasar-Dasar Ilmu Politik* . Perpustakaan Utama Gramedia.
- Bongen, B. (2013). *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta: Grup Media Kencana Prinada.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2008. *Reformasi Aparatur Sipil Negara di Indonesia*. Yogyakarta: Pers Universitas Gadjah Mada.
- Viol, H. (2016). *Sistem Pengawasan*. Jakarta: Mag .
- Freddie Rangkuti, *Pelayanan Pelanggan dan Kepuasan Call Center* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013)
- Hardiansyah (2011). *Kualitas pelayanan publik, konsep, dimensi dan indikator*. Aplikasi. Yogyakarta: Java Media.
- Herdiansa (2013). *Wawancara Observasi dan Kelompok Fokus: Alat Pengumpulan Data Kualitatif*. Jakarta: Raja Wali Publishing House.
- Hisil Nugli S. Tankirisan . *Administrasi Publik 2005* . Jakarta, Grasindo
- Huitomo, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, (Surabaya: Mitra Pelajar, 2005);
- Melayu: SP Hasibuan, *Dasar Organisasi dan Pendorong Peningkatan Produktivitas* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003).
- Mokdarsyah Senungan, *Produktivitas: Apa dan Bagaimana* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009).
- Morong, L. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rusdayus.
- Al-Nawawi, H. (2011). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Nadrah. (2011). *Ilmu Komputer dalam Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Lenika Cipta.
- Nadraha, T. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, H. (2019). *Kepemimpinan dan Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Kaprint Jatinangor.
- Rauf, R., Morida. (2015). *Tata Kelola Desa*. Pekanbaru: Zanafa.
- permen tikus. (2007). *Manajemen Layanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Winarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Perpustakaan Pelajar.
- Sadat, A. (2014). *Organisasi dan Manajemen (Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan)*. Pekanbaru: Alaf Riau.
- Suginono, S. (2019) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.
- Shafee. (2011). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Linika Cipta.

- (2011). *Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Mandala Maja. Shukanj. (2002). *Kebijakan Publik Merasuki Masyarakat Sipil*. Yogyakarta: Mida Pustaka.
- Shukani. (2002). *Kebijakan Publik Merasuki Masyarakat Sipil*. Yogyakarta: Mida Pustaka.
- Tarijidho, N. (2003). *Kibernologi: Ilmu Tata Kelola Baru*. Reneka Septa.
- Thamrin, H. (2013). *Hukum Aparatur Sipil Negara*. Aswaja Presindo, Yogyakarta .
- Waluyo. 2007. *Administrasi Publik: Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Perwujudan Pemerintahan Daerah Mandiri*, edisi 1. Bandung: Mandarmajo.
- Westenca. (2006). *Proses Pembangunan Desa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wibowo. 2013. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yolanda M. Siagian, *Penerapan Supply Chain Management dalam Bisnis*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2005).
- Ahmad Fuji K. *Implementasi Fungsi Preventif Ombudsman dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru*. Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau. 2020.
- Asuna Aninta, " *Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan di Kota Gorontalo*," *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1, No. 1, 2010
- Febri H. Malbun, " *Kinerja Penanganan Laporan Publik di Kota Pekanbaru oleh Ombudsman Provinsi Riau Republik Indonesia*," *Jom Vesip*, Vol. 3, No. 2, Oktober 2016
- Tri Yanti Nur Ersun Sitorus *Analisis kegiatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam rangka penyelesaian pengaduan masyarakat*. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro