

**RESPONS DAN TINDAK LANJUT OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA BARAT TERHADAP
LAPORAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Administrasi Publik*



Oleh :

**BAYU GUSTI PRATAMA
2010/55076**

PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2015**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Respons dan Tindak Lanjut Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Sumatera Barat Terhadap Laporan Masyarakat
Dalam Pelayanan Publik

Nama : Bayu Gusti Pratama

TM/NIM : 2010/55076

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

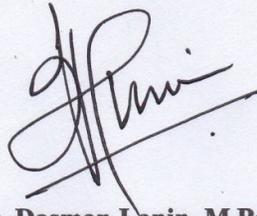
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 25 Juni 2015 .

Disetujui oleh :

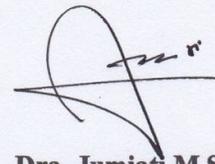
Pembimbing I



Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D

NIP. 19570416 198602 1 001

Pembimbing II



Dra. Jumiati M.Si

NIP. 19621109 198602 2 001

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

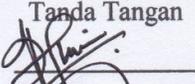
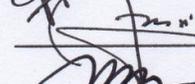
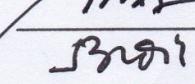
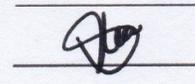
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada hari Kamis, 25 Juni 2015 pukul 13.00 s/d 15.00 WIB

RESPONS DAN TINDAK LANJUT OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA BARAT TERHADAP LAPORAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

Nama : Bayu Gusti Pratama
TM/NIM : 2010/55076
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Padang, 25 Juni 2015

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D	
Sekretaris	: Dra. Jumiati, M.Si	
Anggota	: Afriva Khaidir, SH, M.Hum, MAPA, Ph.D	
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP, M.Si	
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	



Mengesahkan :
Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bayu Gusti Pratama
TM/NIM : 2010/55076
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“RESPONS DAN TINDAK LANJUT OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA BARAT TERHADAP LAPORAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sesungguhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 25 Juni 2015

Saya yang menyatakan,



Bayu Gusti Pratama

2010/55076

ABSTRAK

BAYU GUSTI PRATAMA: TM/NIM 2010/55076. RESPON DAN TINDAKLANJUT OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA BARAT TERHADAP LAPORAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

Penelitian ini didasarkan pada fenomena banyaknya maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayan publik. Buruknya kinerja penyelenggara pelayan publik tersebut melatar belakangi berdirinya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat untuk mengawasi jalannya pelayan publik di Sumatera Barat. Batasan permasalahan dalam penelitian ini adalah respon dan tindaklanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat terhadap pengaduan masyarakat dalam pelayan publik di Sumatera Barat. Penelitian ini bertujuan menganalisis respon dan tindaklanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat terhadap laporan masyarakat dalam pelayan publik.

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat. Penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara, studi dokumentasi, dan studi kepustakaan. Uji keabsahan data menggunakan Teknik Triangulasi. Teknik analisis yang dipakai adalah analisis data deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan peneliti menemukan bahwa: (1) Pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman dalam merespon dan menindak lanjuti laporan masyarakat terhadap pelayan publik digolongkan atas tiga substansi yaitu, penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, pencegahan, dan pengawasan. (2) Ditemukannya kendala internal, yaitu kurangnya sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan keterbatasan anggaran yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dan kendala eksternal, kurangnya pemahaman pelapor tentang kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dan sikap kurang kooperatif yang ditunjukkan oleh terlapor. (3) Upaya dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat untuk mengurangi kendala internal yaitu memaksimalkan kerja sumber daya manusia atau asisten, membentuk tim-tim kecil dan melibatkan Kepala Perwakilan dalam proses penanganan laporan.. Oleh karena itu dikemukakan beberapa saran antara lain: (1) Menambah sumber daya manusia atau asisten, (2) Melakukan sosialisasi tentang kewenangan, tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“RESPONS DAN TINDAK LANJUT OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA BARAT TERHADAP LAPORAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK”**. Salawat dan salam dimohonkan kepada-Nya untuk dipersembahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Satu (S1) dengan gelar Sarjana Administrasi Publik pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang berkenan memberikan izin penelitian ini.
2. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D sebagai Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang yang telah menyetujui penelitian ini.
3. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D sebagai pembimbing akademis yang telah memberikan bimbingan kepada penulis.

4. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan masukan serta sebagai inspirator bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku pembimbing II yang selalu meluangkan waktu untuk mendampingi, membimbing, dan memberi masukan serta motivasi bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Afriva Khaidir, SH, M.Hum, MAPA, Ph.D, Adil Mubarak, S.IP, M.Si dan Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D selaku penguji yang telah berkenan meluangkan waktu disela-sela kesibukan untuk memberikan kritik dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar FIS UNP khususnya staf pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Negara FIS UNP.
8. Bapak Yunafi SH, M.Hum selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat yang telah memberi izin melakukan penelitian di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat.
9. Bapak Yunesa Rahma S.Sos selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat yang telah memberikan informasi dan masukan ke penulis.
10. Bapak Adel Wahidi SE.I selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat telah memberikan informasi.
11. Ibu Meilisa Fitri Harahap SH selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat telah memberikan informasi.

12. Teristimewa untuk kedua orang tuaku serta seluruh keluarga. Terima kasih atas cinta, kesabaran dan ketulusan yang diberikan untuk penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman-teman jurusan Ilmu Administrasi Negara UNP khususnya angkatan 2010 terima kasih atas segala kebaikannya.

Penulis sangat menyadari meskipun telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyempurnakan skripsi ini, namun masih terdapat kekurangan dalam penulisan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakan Khazanah Ilmu Pengetahuan yang penulis miliki.

Padang, 25 Juni 2015

Bayu Gusti Pratama

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	13
1. Respons	14
2. Ombudsman	15
3. Ombudsman Republik Indonesia.....	17
4. Pelayanan Publik	32
5. Upaya dan Kendala	43
B. Kerangka Konseptual	45
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	46
B. Lokasi Penelitian	47
C. Informan Penelitian	47
D. Jenis dan Sumber Data	48
1. Jenis Data	48
2. Sumber Data	49
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	49
1. Teknik Pengumpulan Data	49
2. Alat Pengumpulan Data	50
F. Uji Keabsahan Data	51
G. Teknik Analisis Data	52

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum	55
a. Falsafah Ombudsman Republik Indonesia.....	55
b. Visi Misi Ombudsman Republik Indonesia	56
c. Pedoman Dasar dan Etika Ombudsman Republik Indonesia.	57
d. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat	59
e. Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat	60
B. Temuan Khusus	58
1. Respon dan Tindak Lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Pengaduan Pelayanan Publik	61
2. Kendala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat	79
3. Upaya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Mengatasi Kendala	81
C. Pembahasan	84
1. Respon dan Tindak Lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Pengaduan Pelayanan Publik	84
2. Kendala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat	93
3. Upaya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Mengatasi Kendala	95

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	98
B. Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan paradigma pelayanan publik, konsep *The New Publik Service* (NPS) yang dikembangkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt pada tahun 2003 (Mindarti, 2007: 163-164), Janet dan Robert berpendapat bahwa kedudukan warga sebagai *citizens* yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). Warga negara juga memiliki hak untuk mendapat perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik.

Salah satu prinsip utama pelayanan dalam konsep *New Public Service* bertujuan mewujudkan agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Adapun konsep yang dimaksud dalam bentuk *Citizens Influence* atau ukuran sejauh mana warga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah.

Pendekatan pelayanan publik baru sebenarnya senada dengan teori “*exit*” dan “*voice*” yang lebih dahulu dikembangkan oleh Albert Hirschman (Ratminto & Winarsih, 2006: 71-72), menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme “*exit*” dan “*voice*”. Mekanisme “*exit*” berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik lain yang

disukainya. Sedangkan mekanisme “*voice*” berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Teori “*exit*” dan “*voice*” ini sejalan dengan teori politik klasik, sebagaimana yang diungkapkan oleh Lord Acton, yang menyatakan bahwa kekuasaan cenderung untuk korup (*power tend to corrupt*) atau disalahgunakan, sedangkan kekuasaan yang *absolut* sudah pasti akan disalahgunakan (*absolut power tends corrupt absolutely*). Dengan demikian untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan adanya kesetaraan posisi tawar antara konsumen dengan lembaga penyelenggara pelayanan publik. Secara teoritis, kesetaraan posisi tawar ini akan dapat dicapai dengan cara meningkatkan posisi tawar konsumen dengan mengontrol kewenangan/kekuasaan lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian. Semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah, baik aparatur yang berada di pusat maupun daerah.

Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari penyelenggara pelayanan publik, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara atas pelayanan publik yang baik dan memuaskan. Namun fakta yang selama ini terlihat adalah justru dalam penyelenggaraan pelayanan publik banyak diwarnai dengan berbagai praktek maladministrasi.

Menurut Widodo dalam Budhi (2005: 43), maladministrasi adalah suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi. Selama ini banyak kalangan yang terjebak dalam memahami maladministrasi, yaitu semata-mata hanya dianggap sebagai penyimpangan administrasi dalam arti sempit, penyimpangan yang hanya berkaitan dengan ketatabukuan dan tulis-menulis. Bentuk-bentuk penyimpangan diluar hal-hal yang bersifat ketatabukuan tidak dianggap sebagai perbuatan maladministrasi. Padahal terminologi maladministrasi dipahami lebih luas dari sekedar penyimpangan yang bersifat keterbukaan sebagaimana selama ini dipahami banyak orang.

Dari hasil survei yang dilakukan oleh beberapa lembaga, menunjukkan rapor yang buruk pelayanan publik Indonesia. Tim Penilaian Kinerja Pelayanan Publik menyatakan hasil survei tahun 2011 yang dilakukan oleh *World Bank* terhadap 183 negara, Indonesia menempati urutan ke 129. Indonesia masih kalah dengan India, Vietnam bahkan Malaysia sudah menempati urutan 61 dan Thailand berada di urutan 70. Sementara itu, Publikasi *World Bank Doing Business 2013* yang dilansir oleh International Finance Corporation (IFC), sebuah unit investasi *World Bank* menempatkan Indonesia pada peringkat ke 128, atau membaik dua peringkat dibanding dengan tahun sebelumnya, terkait dengan kemudahan memulai usaha (prosedur, waktu, biaya, dan pembayaran kebutuhan modal nominal). Posisi Indonesia dalam daftar tersebut diapit oleh Ethiopia dan Bangladesh. Kemudian *Transparency International Indonesia (TII)* meluncurkan *Corruption Perception Index (CPI)* atau indeks persepsi korupsi 2012 yang disurvei oleh TII. Hasilnya

cukup mencengangkan. Indonesia masih menjadi negara korup dengan korupsi yang semakin parah. Survei CPI tahun 2012 ini dilakukan terhadap 174 negara di dunia. Indonesia memiliki skor CPI 32 dengan peringkat 118. Artinya, dengan skor 32 itu Indonesia belum dapat ke luar dari situasi korupsi yang sudah mengakar. (laporan hasil penelitian Kepatuhan Pemerintah Daerah Kota Padang Dalam Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2013)

Sebagaimana kita ketahui bersama, tujuan dan cita-cita didirikannya Negara Republik Indonesia tidak lain adalah untuk mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, terwadahi dalam sebuah Negara Republik Indonesia yang membawa rakyatnya pada suasana berkemakmuran dalam keadilan dan berkeadilan dalam kemakmuran. Perjalanan bagi perwujudan keadilan dan kemakmuran tersebut senantiasa harus diawasi pelaksanaannya. Mengawasi sebuah sistem yang lembaga pengawasnya sendiri merupakan bagian dari sistem yang sedang diawasi adalah menjadi sangat tidak efektif.

Sehubungan dengan hal tersebut, ada berbagai upaya yang dilakukan pemerintahan era reformasi untuk mewujudkannya. Salah satu dari sekian upaya tersebut adalah dengan membentuk suatu lembaga pengawasan yang diharapkan menjadi lembaga yang bersifat mandiri dan berfungsi untuk mengawasi tindak pemerintah guna mencegah terjadinya maladministrasi, yang berdasar atas pengaduan masyarakat maupun atas inisiatif lembaga itu sendiri. Sebagai perwujudan dari hal tersebut, dibentuklah suatu lembaga yang dikenal dengan nama Komisi Ombudsman Nasional melalui Keputusan Presiden nomor 44 tahun 2000.

Untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk undang-undang tentang Komisi Ombudsman Nasional sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Maka dari itu, akhirnya dibentuklah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Sejak saat itu Komisi Ombudsman Nasional berubah namanya menjadi Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam undang-undang tersebut Ombudsman Republik Indonesia diberi kewenangan mengawasi pemberian pelayanan umum oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara negara dimaksud meliputi Lembaga Peradilan, Kejaksaan, Kepolisian, Badan Pertanahan Nasional, Pemerintah Daerah, Instansi Departemen dan Non-Departemen, BUMN, dan Perguruan Tinggi Negeri, serta badan swasta dan perorangan yang seluruh/sebagian anggarannya menggunakan APBN/APBD.

Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia semakin diperkuat dengan hadirnya Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana dalam undang-undang tersebut disebutkan bahwa setiap penyelenggara negara wajib menindaklanjuti setiap rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia memiliki kepentingan untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik mematuhi kewajibannya untuk menyusun dan menyediakan standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik, pelayanan khusus,

pengelolaan pengaduan dan sistem pelayanan terpadu, sebagaimana telah diatur dalam Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Pelayanan Publik. Dengan terpenuhinya seluruh kewajiban oleh penyelenggara pelayanan publik, maka hak-hak masyarakat untuk memperoleh kejelasan pelayanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, akurasi pelayanan, keamanan pelayanan, pertanggungjawaban pelayanan, kemudahan akses layanan, profesionalitas dan kenyamanan pelayanan sebagaimana prinsip-prinsip pelayanan publik dapat terpenuhi.

Pada observasi awal peneliti di Kota Padang, peneliti menemukan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara publik yang dipicu dengan ketidakjelasan persyaratan layanan dan belum tersedianya Standar Operasi Prosedur (SOP) yang memuat janji, waktu layanan dan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Kalaupun di beberapa instansi telah menyusun SOP, informasi tersebut belum dikomunikasikan secara efektif kepada masyarakat.

Didalam media cetak Padang Ekspres menyebutkan bahwa:

“Sebut saja pengurusan perizinan dokumen lingkungan hidup. Pelaku usaha merasa dipersulit karena harus membuat dokumen menggunakan jasa konsultan yang tidak ada standar tarifnya. Meski disampaikan bisa membuat sendiri seperti UKL/UPL, tapi tidak ada petunjuk atau tata cara dalam pembuatannya.” (*Padang Ekspres, 31 Desember 2013*)

Dari salah satu dokumen laporan pelapor yang identitasnya dirahasiakan, pelapor mengeluhkan kinerja Kanwil Kemeneg Provinsi Sumatera Barat ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat, menyatakan bahwa:

”..... Terjadi penyimpangan prosedur yang dilakukan Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat dan Kepala Badan Kepegawaian Negara Pekanbaru dalam menetapkan TMT pensiun Pelapor, dimana terdapat perbedaan penetapan BKN Pekanbaru (01-01-2010) dengan Kanwil Kemenag Sumbar (menetapkan 01-01-2014). Penerbitan surat keputusan pengangkatan pengawasan sekolah yang mengakibatkan kerugian dalam penetapan

pensiun. Sudah berulang kali Pelapor melapor ke Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, namun tidak mendapatkan penyelesaian.”

Berdasarkan pemberitaan media cetak di atas dan kutipan dokumen, terlihat bahwa pelaku usaha dipersulit karena harus membuat dokumen menggunakan jasa konsultan yang tidak ada standar tarifnya, tidak ada petunjuk atau tata cara, masyarakat dirugikan karena masih harus membuat dokumen menggunakan jasa konsultan yang tidak ada standar tarifnya. Keluhan pelapor tidak di tindak lanjuti oleh Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat yang mengakibatkan kerugian Pelapor dalam penetapan pensiun. Oleh karena itu Pelapor melaporkan hal tersebut ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat.

Tabel 1.1
Jumlah laporan Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Sumatera Barat

No.	Tahun	Bulan	Jumlah
1.	2012	Oktober-Desember	12
2.	2013	Januari-Maret	19
3.	2013	April-Juni	20
4.	2013	Juli-September	55
5.	2013	Oktober-Desember	50
6.	2014	Januari-Maret	83
7.	2014	April-Juni	53
8.	2014	Juli-September	46

Sumber : Arsip Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata dalam satu hari masyarakat menyampaikan laporan terkait permasalahan pelayanan publik ke Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan terlihatnya permasalahan pelayanan publik di Sumatera Barat. Selama tahun 2012 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat menerima sebanyak 12 laporan. Selama tahun 2013 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat menerima sebanyak 144 laporan. Tahun

2014, dari awal Januari-September Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat menerima sebanyak 182 laporan.



Gambar 1.1 Alur Penyelesaian Laporan/Pengaduan

Dari sekian banyak laporan yang masuk ke Ombudsman, ada laporan yang berupa laporan masyarakat dan inisiatif Ombudsman. Laporan dari masyarakat dapat disampaikan langsung, via surat, e-mail, fax dan pengaduan online di website Ombudsman. Dalam laporan masyarakat harus memiliki dua syarat formil, yaitu laporan tertulis dan fotokopi identitas pelapor (KTP). Sedangkan laporan inisiatif Ombudsman, dapat bersumber dari pemberitaan media baik cetak maupun elektronik maupun hasil investigasi lapangan.

Laporan yang diterima oleh Ombudsman tersebut, ada yang tidak termasuk ke dalam kewenangan Ombudsman dan ada yang masuk kewenangan Ombudsman. Bagi laporan yang tidak termasuk kewenangan Ombudsman, dalam

waktu maksimal 7 (tujuh) hari Ombudsman wajib menyampaikan hal tersebut ke pelapor (masyarakat) dan Ombudsman dapat menyarankan kepada masyarakat, instansi/lembaga yang berwenang dalam menangani laporan yang dilaporkan.

Sedangkan laporan yang termasuk ke dalam kewenangan Ombudsman, Ombudsman menindaklanjutinya dengan enam bentuk tindak lanjut yaitu, klarifikasi, mediasi, infestigasi lapangan, pemanggilan terlapor, adjudikasi khusus dan sistemik *review* (investigasi sistemik). Dari keenam tindak lanjut tersebut, adapun output yang dikeluarkan oleh Ombudsman, dapat berupa saran, rekomendasi, kesepakatan dan keputusan.

Masyarakat sangat berharap Ombudsman Republik Indonesia mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia khususnya di Sumatera Barat. Bentuk peningkatan atas pelayanan publik berupa peran dan fungsi Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik. Ombudsman dapat membantu memberikan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait, **“Respons dan Tindak Lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Terhadap Laporan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- 1) Ketidak jelasan masyarakat dalam hal pelayanan.

- 2) Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasi Prosedur (SOP).
- 3) Penyelenggara Pelayanan Publik tidak menangani keluhan masyarakat.
- 4) Penerima layanan atau masyarakat yang mengeluhkan kinerja penyelenggara pelayanan publik.
- 5) Penundaan berlarut yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat dan tidak diberi kejelasan.

C. Batasan Masalah

Karena keterbatasan peneliti dan supaya pembahasannya mencapai sasaran yang diinginkan, maka peneliti membatasi masalah pada respons dan tindak lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat terhadap laporan masyarakat dalam pelayanan publik di Sumatera Barat. Untuk itu peneliti hanya melakukan penelitian di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, batasan dan identifikasi masalah diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana respons dan tindak lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat terhadap laporan masyarakat dalam pelayanan publik?

- 2) Apa kendala yang ditemui Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam merespon dan menindaklanjuti laporan masyarakat dalam pelayanan publik?
- 3) Bagaimana upaya yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam mengatasi kendala yang timbul dari respon dan tindak lanjut laporan masyarakat dalam pelayanan publik?

E. Tujuan Penelitian

- 1) Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis respons dan tindak lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat terhadap masyarakat dalam pelayanan publik.
- 2) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam merespon dan menindaklanjuti laporan masyarakat dalam pelayanan publik.
- 3) Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam merespon dan menindaklanjuti laporan masyarakat dalam pelayanan publik.

F. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian yang diharapkan adalah :

- 1) Secara teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang respon

dan tindak lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat terhadap laporan masyarakat dalam pelayanan publik

2) Secara Praktis

Memberikan masukan bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat agar dapat mengawasi jalannya tugas penyelenggara pelayanan publik, dan ikut membantu meningkatkan terlaksananya pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.