

**PERANAN OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA BARAT
DALAM MENJAGA TERJAMINNYA HAK-HAK WARGA NEGARA
DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK PENDIDIKAN DAN KESEHATAN**

TESIS



**OLEH
MIKEL OKTORIUS
NIM 1304239**

*Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
mendapatkan gelar Magister Pendidikan*

**KONSENTRASI PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN
PROGRAM STUDI ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2015**

ABSTRACT

Mikel Oktorius. 2015. The role of the Ombudsman Representative West Sumatra In Keeping Ensuring the Rights of Citizens in the Public Service Sector Education and Health. Thesis. Graduate Program University of Padang.

This study aimed to describe the implementation of the Ombudsman's role in keeping Representative West Sumatra guaranteed rights of citizens in the field of public services, describing the obstacles faced by the Ombudsman Representative western Sumatra in keeping rights of citizens in the public service, and describe efforts conducted Ombudsman Representative West Sumatra to overcome obstacles in the keeping guaranteed rights of citizens in the field of public service.

Type of research is a qualitative study using descriptive methods. The informant was determined by using purposive sampling (choose deliberately) that determine the informant with certain considerations can provide maximum data. Data collection techniques through observation, interviews, and study and document. Mechanical testing the validity of the document is using triangulation source. While the techniques of document analysis with document reduction, document presentation, and conclusion.

The results showed that the implementation of the role of Ombudsman Representative West Sumatra keeping guaranteed the rights of citizens in the field of public service education conducted in accordance with the tasks have been carried out in accordance with statutory provisions, for example, the Department of Education has awarded the title In compliance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia. While the role of the Ombudsman in the health sector is not maximized as there are many public complaints against Hospital services. Internal obstacle is the lack of human resources, lack of adequate facilities, and lack of budget cause maladminitrasi prevention efforts are not running optimally. While the external constraints are reporting standard procedures do not understand about the Ombudsman in the completion of the report and reported less their cooperation led to the completion of the public to report alleged maladministration become a long process of completion. Efforts are being made to overcome internal and external obstacles still limited to short-term efforts.

ABSTRAK

Mikel Oktorius. 2015. “Peranan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Dalam Menjaga Terjaminya Hak-Hak Warga Negara Di Bidang Pelayanan Publik Pendidikan Dan Kesehatan”. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Negeri Padang.

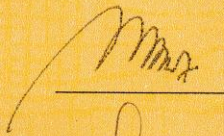
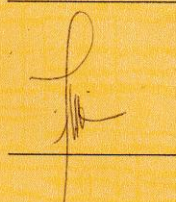
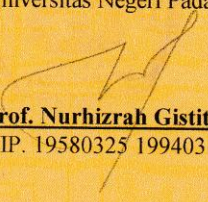
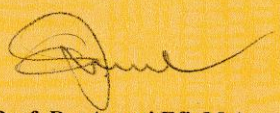
Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi peran Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjaga terjaminya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik, mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjaga terjaminya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik, dan mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat untuk mengatasi kendala-kendala dalam menjaga terjaminya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Informan ditentukan dengan menggunakan *Purposive Sampling* (memilih dengan sengaja) yaitu menentukan informan dengan pertimbangan tertentu dapat memberikan data yang maksimal. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Teknik menguji keabsahan data adalah menggunakan triangulasi sumber. Sementara teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

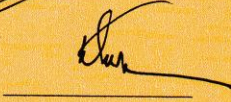
Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi peran Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjaga terjaminya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik pendidikan dilakukan sesuai dengan tugas telah dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, contohnya Dinas Pendidikan Kota Padang telah mendapat penghargaan predikat kepatuhan dari Ombudsman Republik Indonesia. Sementara di bidang kesehatan peranan Ombudsman belum maksimal seperti masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit. Kendala internal adalah kurangnya sumber daya manusia, kurangnya fasilitas yang memadai, dan minimnya anggaran menyebabkan upaya pencegahan maladministrasi tidak berjalan secara maksimal. Sementara kendala eksternal adalah pelapor yang kurang paham mengenai standar prosedur Ombudsman dalam penyelesaian laporan dan kurang kooperatifnya pelapor menyebabkan penyelesaian laporan masyarakat terhadap dugaan maladministrasi menjadi lama proses penyelesaiannya. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala internal dan eksternal masih terbatas pada upaya jangka pendek.

PERSETUJUAN AKHIR TESIS

Mahasiswa : *Mikel Oktorius*
NIM. : 1304239

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Afriva Khaidir, MAPA., Ph.D.</u> Pembimbing I		<u>28/5/2015</u>
<u>Dr. Fatmariza, M.Hum.</u> Pembimbing II		<u>28/5-2015</u>
Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Padang 	Ketua Program Studi/Konsentrasi 	
<u>Prof. Nurhizrah Gistituati, M.Ed., Ed.D.</u> NIP. 19580325 199403 2 001	<u>Prof. Dr. Agusti Efi, M.A.</u> NIP. 19570824 198110 2 001	

**PERSETUJUAN KOMISI
UJIAN TESIS MAGISTER KEPENDIDIKAN**

No.	Nama	Tanda Tangan
1	<u>Afriva Khaidir, MAPA., Ph.D.</u> (Ketua)	
2	<u>Dr. Fatmariza, M.Hum.</u> (Sekretaris)	
3	<u>Prof. Dr. Azwar Ananda, MA.</u> (Anggota)	
4	<u>Dr. Helmi Hasan, M.Pd.</u> (Anggota)	
5	<u>Dr. Khairani, M.Pd.</u> (Anggota)	

Mahasiswa

Mahasiswa : *Mikel Oktorius*
NIM. : 1304239
Tanggal Ujian : 29 - 4 - 2015

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya, tesis yang berjudul “Peranan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Dalam Menjaga Terjaminya Hak-Hak Warga Negara Di Bidang Pelayanan Publik Pendidikan Dan Kesehatan” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing/ Tim Penguji.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Juni 2015

Saya yang menyatakan



MIKEL OKTORIUS

NIM 1304239

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan hasil penelitian ini dengan judul “Peranan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Dalam Menjaga Terjaminya Hak-Hak Warga Negara Di Bidang Pelayanan Publik Pendidikan Dan Kesehatan”. Penulisan tesis ini dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar magister pendidikan pada Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan tesis ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Nurhizrah Gistituati, M.Ed, Ed.D selaku Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Padang
2. Ibu Prof.Dr Agusti Efi,MA selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Program Pascasarjana Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Dr.Afriva Khaidir,SH,M.Hum,MAPA dan Ibu Dr. Fatmariza, M.Hum selaku pembimbing I dan Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam pembuatan tesis ini.
4. Bapak Prof.Dr.Azwar Ananda,MA, Bapak Dr.Helmi Hasan,MPd, dan Bapak Dr.Khairani,M.Pd selaku kontributor yang selalu sabar dan setulus hati memberikan bimbingan dan arahan dalam pembuatan tesis ini.

5. Bapak Yunafri,SH,M.Hum selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Sumatera Barat yang telah bersedia memberikan izin dalam pengambilan data dan informasi terkait penelitian tesis ini.
6. Bapak Adel Wahidi,SE.I, Bapak Yunesa Rahman,S.Sos, dan Ibu Meilisa Fitri Harahap,SH selaku Asisten Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat yang telah memberikan data dan informasi terkait penelitian tesis ini.
7. Bapak Dr.Yuslim,SH,MH dan Bapak Prof.Dasman Lanin,M.Pd,Ph.D selaku akademisi
8. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi Sumatera Barat, yang telah memberikan surat izin untuk melakukan tesis penelitian.
9. Bapak/Ibu, informan penelitian yang telah bersedia memberikann informasi terkait penelitian tesis ini.
10. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil mulai dari awal perkuliahan sampai dalam penyelesaian tesis.
11. Teman-teman mahasiswa Prodi Pendidikan IPS PPS UNP 2013 dan semua pihak yang telah ikut serta memberikan kontribusinya untuk penyelesaian tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam pembuatan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritikan dan masukan yang sifatnya membangun.

Padang, April 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
PERSETUJUAN AKHIR TESIS.....	iii
PERSETUJUAN KOMISI UJIAN TESIS.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	Xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Masalah dan Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 11
A. Landasan Teori.....	11
1. Pelayanan Publik.....	10
2. Hak-Hak Warga Negara Di Bidang Pelayanan Publik.....	23
3. Ombudsman.....	27
4. Perwakilan Ombudsman Di Daerah	33
5. Konsep Peranan.....	35
6. Teori Struktural Fungsional.....	36
B. Penelitian yang Relevan.....	38
C. Kerangka Berpikir.....	42
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 44
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Informan Penelitian.....	45
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	46
E. Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	48

F. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Temuan Umum.....	52
1. Keadaan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat.....	52
2. Visi ,Misi, Motto.....	52
3. Tujuan.....	53
4. Fungsi.....	54
5. Personil.....	54
6. Struktur Organisasi.....	55
7. Standar Pelayanan Penyelesaian Laporan Masyarakat.....	56
B. Temuan Khusus.....	61
1. Implementasi peran Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjaga terjaminya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik.....	61
2. Kendala-kendala yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjaga terjaminya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik.....	87
3. Upaya-upaya yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat untuk mengatasi kendala-kendala dalam dalam menjaga terjaminya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik.....	98
C. Pembahasan.....	108
BAB V PENUTUP.....	118
A. Kesimpulan.....	118
B. Implikasi.....	119
C. Saran.....	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1	Subtansi Laporan Dugaan Malaadministrasi berdasarkan Laporan Masyarakat tahun 2012 sampai 2014.....
	5
Tabel 2	Mekanisme Penyampaian Laporan Masyarakat kepada Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat.....
	64
Tabel 3	Klasifikasi Pelapor Berdasarkan Laporan Masyarakat.....
	65
Tabel 4	Instansi Terlapor Berdasarkan Laporan Masyarakat.....
	66
Tabel 5	Bidang pelayanan publik yang dilaporkan ke Ombudsman perwakilan Sumatera Barat.....
	66
Tabel 6	Bentuk Dugaan Maladministrasi Berdasarkan Laporan Masyarakat.....
	73
Tabel 7	Tindak lanjut Ombudsman terhadap laporan masyarakat tahun 2013.....
	75
Tabel 8	Tindak lanjut Ombudsman terhadap laporan masyarakat tahun 2014.....
	76
Tabel 9	Lembaga yang berkoordinasi dengan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat.....
	80

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1 Kerangka Konseptual	43
Gambar 2 Skema analisis data dari Mattew Miles dan Huberman	51
Gambar 3 Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat	55

DAFTAR LAMPIRAN

		Hal
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian dari Pascasarjana UNP	125
Lampiran 2	Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol Sumatera Barat	126
Lampiran 3	Surat Keterangan Penelitaian dari Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat	127
Lampiran 4	Dokumentasi Observasi Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat	128

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini peneliti akan menguraikan latar belakang masalah untuk melakukan penelitian. Selain itu akan di jelaskan mengenai fokus penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian baik secara teoritis dan secara praktis.

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. Oleh karena itu lewat undang-undang pemerintah menjamin hak-hak dari setiap warga negaranya. Negara wajib melindungi setiap warga negara dengan memberikan perlindungan serta pelayanan yang maksimal terhadap setiap warga negara dan warga negara pun berhak memperoleh pelayanan yang adil. Setiap warga negara selalu mengharapkan pemerintahan yang bersih, jujur dan adil serta dapat menerima setiap aspirasi dari warga negaranya. Untuk mencapai pemerintahan yang bersih maka perlu di bentuk sebuah lembaga negara yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pemerintahan agar tidak menyalahgunakan kewenangannya secara tidak terbatas karena dalam praktek bernegara sering terjadi penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi

kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Setiap warga negara Indonesia memiliki hak-hak dasar yang diatur dalam Bab XA mengenai Hak asasi manusia dari pasal 28A sampai 28 J mnegatur semua yang menjadi hak dasar warga negara dan pemerintah wajib memenuhi hak dasar tersebut. Hak atas pendidikan, termasuk berbagai aspek kebebasan pendidikan dan kebebasan akademis, merupakan bagian penting dalam hukum hak asasi manusia. Walaupun hak atas pendidikan secara umum dianggap sebagai hak kebudayaan, namun ia pun berkaitan dengan hak asasi manusia yang lain. Karena begitu lekatnya antara pendidikan dengan hak asasi manusia yang lain, sehingga pendidikan merupakan prasyarat bagi pelaksanaan hak asasi manusia. Pentingnya pendidikan adalah bertujuan untuk memperkuat hak asasi manusia. Pendidikan merupakan salah satu alat penting untuk memajukan hak asasi manusia.

Selain hak bidang pendidikan hak warga negara di bidang kesehatan pun menjadi tanggung jawab dari negara untuk menjaminnya sesuai dengan pasal 28 H ayat1 UUD 1945 menyatakan bahwa “ setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”

Salah satu bentuk komitmen pemerintah dalam melaksanakan amanat dari Undang-Undang Dasar 1945 dengan mendirikan salah satu lembaga negara yang berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu Ombudsman.

Ombudsman di Indonesia didirikan pada tanggal 20 Maret 2000 berdasarkan Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000, yang pada mulanya bernama Komisi Ombudsman Nasional. Dasar hukum pembentukan yang hanya melalui keputusan presiden membuat Ombudsman tidak berjalan efektif, sehingga pemerintah berupaya membentuk Undang-Undang yang mengatur tentang Ombudsman agar lebih efektif dalam menyelesaikan masalah dalam pelayanan publik di Indonesia. Hal tersebut terwujud dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 39 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Amanat dari Undang-Undang tersebut adalah meningkatkan status Komisi Ombudsman Nasional menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Selain itu juga mengamatkan pembentukan perwakilan Ombudsman di setiap provinsi, yang bertujuan untuk membantu tugas pokok dari Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman merupakan lembaga negara yang berfungsi dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman terdiri dari Ombudsman Republik Indonesia yang bertempat kedudukan di Ibukota negara dan Perwakilan Ombudsman yang berkedudukan di daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Provinsi Sumatera Barat juga merupakan salah satu Provinsi yang memiliki tingkat pelayanan publiknya dinilai masih kurang memuaskan dan tidak berpihak kepada masyarakat. Dari 5 SKPD yang memberikan pelayanan publik, seperti RSJ HB Saanin, BKPMMD, Badan Perpustakaan, UPTD Sansat Payakumbuh dan UPTD Balai Benih Pertanian, nilainya sangat tidak memuaskan. Hal tersebut terungkap dari hasil penilaian Kementerian PAN dan RB beberapa waktu lalu. Dalam suratnya tertanggal 22 Maret 2013, Menteri PAN dan RB

menyebutkan, mestinya total nilai kinerja unit pelayanan itu maksimal 5.000, tetapi yang diperoleh hanya 2.045. Nilai akhir bobotnya mesti 100 persen. Tetapi Sumbar nilai kumulatifnya hanya 398, berarti nilai C (kurang). (*Sumber: Koran Online Haluan, edisi Minggu, 31 Maret 2013 23:43, diakses tanggal 15 September 2014*)

Dari fakta diatas dapat dilihat bahwa begitu rendahnya kualitas pelayanan publik di Sumatera Barat, sehingga banyak hak dasar dan hak sipil dari warga negara yang tidak terpenuhi secara maksimal. Oleh karena itu diperlukan adanya perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di ibukota provinsi Sumatera Barat.

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki kantor perwakilan di ibukota provinsi Sumatera Barat. Didirikannya perwakilan Ombudsman di Provinsi Sumatera Barat agar dalam pelaksanaan pengawasan pelayanan publik di masyarakat lebih dapat terjangkau. Karena melihat begitu banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya serta terlihat dari apatisme atau keengganan masyarakat berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Begitu juga halnya dengan pengaduan masyarakat di Sumatera Barat.

Ombudsman Sumatera Barat berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik diwilayah kerjanya yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang di beri tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 7 Juli 2014. Peneliti menemukan data bahwa untuk tahun 2012 atau tahun pertama didirikan Ombudsman perwakilan menerima 13 laporan dari masyarakat tepatnya pada bulan Oktober sampai Desember 2014. Pada tahun 2013 atau tahun kedua Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat jumlah laporan meningkat menjadi 144 laporan dari masyarakat. Selanjutnya dalam triwulan II tahun 201 April – Juni 2014 laporan masyarakat kepada Ombudsman perwakilan Sumatera Barat mencapai 53 laporan jauh lebih meningkat dibandingkan triwulan II tahun 2013 yang hanya 20 laporan, artinya laporan triwulan II tahun 2014 meningkat hampir 2 kali lipat dari laporan triwulan II tahun 2013. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel. 1
Subtansi Laporan Dugaan Malaadministrasi berdasarkan Laporan Masyarakat tahun 2012 sampai 2014

Subtansi Laporan	Tahun		
	2012	2013	2014
Penundaan berlarut	3	27	25
Penyalahgunaan wewenang	5	28	15
Berpihak	0	4	1
Tidak memberikan pelayanan	1	47	36
Penyimpangan prosedur	4	19	27
Permintaan uang, barang dan jasa	0	13	16
Tidak kompeten	0	2	8
Tidak patut	0	3	9
Diskriminasi	0	1	0
Konflik kepentingan	0	0	0
Jumlah	13	144	137

Sumber: Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat 2014

Dari data tabel 1 maka dapat dilihat bahwa laporan masyarakat berdasarkan dugaan malaadministrasi paling banyak terjadi yaitu tidak memberikan pelayanan pada tahun 2014 sebanyak 36 laporan, sementara tahun

2013 lebih banyak lagi yaitu sebanyak 47 laporan . Tingkat laporan tertinggi kedua yaitu penyimpangan prosedur dalam pelayanan publik di Sumatra Barat dimana pada pertengahan tahun 2014 terdapat 27 laporan. Tingkat laporan tertinggi ketiga yaitu penundaan berlarut-larut dengan jumlah laporan pada pertengahan 2014 yaitu 25 laporan. Kemudian laporan masyarakat juga laporan mengenai permintaan uang, barang dan jasa atau dapat dikatakan dalam bentuk suap yaitu sejumlah 16 laporan.

Berdasarkan dari data tabel 1 dapat disimpulkan sementara bahwa terdapat banyak laporan masyarakat kepada Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat merupakan bentuk pelanggaran dari azas-azas pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 yang berbunyi: “Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: a) kepentingan umum; b) kepastian hukum; c) kesamaan hak; d) keseimbangan hak dan kewajiban; e) keprofesionalan; f) partisipasi g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; h) keterbukaan; i) akuntabilitas; j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k) ketepatan waktu; dan l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.”

Dari keempat laporan masyarakat terbanyak dalam hal malaadministrasi maka dapat dikatakan ada beberapa asas pelayanan publik yang dilanggar yaitu sebagai berikut :

1. Tidak memberikan pelayanan telah melanggar asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Maksudnya setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

2. Penyimpangan prosedur telah melanggar asas kepastian hukum dimana, asas tersebut berarti memberikan jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Penundaan berlarut-larut melanggar asas ketepatan waktu, dimana penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
4. Permintaan uang, barang dan jasa melanggar asas kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan, selain itu juga telah melakukan suap yang bisa dikategorikan kedalam korupsi.

Banyaknya malaadministrasi di Sumatera Barat juga dipertegas lagi dengan wawancara langsung dengan salah seorang asisten Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat (tanggal 7 Juli 2014) mengatakan bahwa begitu banyaknya terjadinya pelanggaran pelayanan publik di Sumatera Barat, terutama pelanggaran yang dilakukan oleh pemerintah daerah termasuk pelayanan di bidang pendidikan seperti pungutan liar disekolah maupun bidang kesehatan seperti layanan yang kurang memuaskan terhadap pasien pengguna BPJS. Sebagai lembaga yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah maka Ombudsman sangat penting untuk melaksanakan tugasnya dalam untuk menjaga hak-hak warga negara agar terjamin dalam pelayanan publik pendidikan dan kesehatan .

Berdasarkan latar belakang di atas melihat begitu pentingnya peranan Ombudsman di dalam masyarakat dan sebagai mahasiswa pendidikan IPS yang tujuan pendidikan IPS yaitu bagaimana membentuk warga yang baik, menimbulkan ketertarikan peneliti untuk mengkaji lebih mendalam lagi tentang peranan Ombudsman di Sumatera Barat dalam menjaga terjaminnya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik pendidikan dan kesehatan. Hal ini akan peneliti tampilkan dalam penelitian yang berjudul “Peranan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Dalam Menjaga Terjaminnya Hak-Hak Warga Negara Di Bidang Pelayanan Publik Pendidikan Dan Kesehatan ”.

B. Masalah dan Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah peranan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjaga terjaminnya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik pendidikan dan kesehatan. Berdasarkan fokus penelitian di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah implementasi peran Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjaga terjaminnya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik pendidikan dan kesehatan ?
2. Kendala-kendala apa yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjaga terjaminnya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik pendidikan dan kesehatan?

3. Upaya-upaya apa yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat untuk mengatasi kendala-kendala dalam menjaga terjaminnya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik pendidikan dan kesehatan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan judul dan latar belakang masalah maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan implementasi peran Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjaga terjaminnya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik pendidikan dan kesehatan.
2. Mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Sumatera barat dalam menjaga terjaminnya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik pendidikan dan kesehatan.
3. Mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat untuk mengatasi kendala-kendala dalam menjaga terjaminnya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik pendidikan dan kesehatan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan dan bermanfaat:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa Pendidikan IPS terutama mahasiswa PKN agar lebih mengetahui bagaimana peranan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjaga terjaminnya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik pendidikan dan kesehatan.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan Ombudsman Perwakilan Sumatera menjaga terjaminnya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik pendidikan dan kesehatan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang adalah peranan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjaga terjaminya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik pendidikan dan kesehatan. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi peran Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjaga terjaminya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik pendidikan dilakukan sesuai dengan tugas telah dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, contohnya Dinas Pendidikan Kota Pada telah mendapat penghargaan predikat kepatuhan dari Ombudsman Republik Indonesia. Sementara di bidang kesehatan peranan Ombudsman belum maksimal seperti masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit.
2. Kendala-kendala yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjaga terjaminya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik meliputi kendala internal dan kendala eksternal. Kendala internal adalah kurangnya sumber daya manusia secara kuantitatif , kurangnya fasilitas yang memadai seperti tidak adanya kendaraan operasional , dan minimnya anggaran. Sementara kendala eksternal adalah dari sisi pelapor yaitu adanya pelapor yang kurang paham mengenai standar prosedur

Ombudsman dalam penyelesaian laporan, sementara dari sisi terlapor kurang kooperatif dalam menyelesaikan laporan masyarakat.

3. Upaya-upaya yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat untuk mengatasi kendala-kendala dalam menjaga terjaminnya hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik yaitu untuk mengatasi kendala internal adalah pembagian kerja, memakai fasilitas pribadi dan menghemat anggaran belumlah optimal karena hanya merupakan upaya jangka pendek. Sementara upaya dalam mengatasi kendala eksternal adalah dengan memberikan pemahaman terhadap pelapor dan koordinasi.

B.Implikasi

Penelitian ini berimplikasi pada kedudukan atau status Ombudsman yang semula hanya lembaga nonstruktural harus di tingkatkan menjadi lembaga dalam konstitusi negara, bukan sebagai lembaga pelengkap dalam *trias politika*, sehingga hak-hak warga negara terutama hak ekonomi sosial budaya sebagai hak dasar yang di jamin dalam konstitusi dapat dijaga secara maksimal oleh Ombudsman dengan memiliki dasar hukum yang lebih kuat.

Dalam menjalankan wewenangnya ombudsman harus diberikan kecukupan dana, dukungan fasilitas dan sumber daya manusia seperti tenaga administrasi. Ombudsman perwakilan Sumatera barat harus dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, sehingga hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik seperti pendidikan dan kesehatan dapat terjamin.

Dalam menjaga hak-hak dasar warga negara terutama dalam hal pelayanan publik pengetahuan akan kedudukan dan tugas dari Ombudsman

harus di ketahui oleh setiap masyarakat maka sebagai pendidik yang berlatar belakang pendidikan kewarganegaraan atau mahasiswa pendidikan kewarganegaraan ikut bertanggung jawab dalam memberikan pemahaman akan pentingnya Ombudsman sebagai lembaga yang menjalankan tugas untuk berupaya mengurangi maladministrasi dalam pelayanan publik. Hak-hak dasar warga negara seperti pendidikan dan kesehatan yang masuk dalam hak ekonomi sosial budaya atau hak Ekosob, akan terjaga apabila pelayanan publik menjadi baik, maka pengetahuan masyarakat, adanya sosialisasi yang baik kepada masyarakat dan kerjasama antara masyarakat yang peduli akan kualitas pelayanan publik salah satunya mahasiswa Pkn akan sangat membantu tugas dari Ombudsman dalam menjaga hak-hak warga negara di bidang pelayanan publik.

C.Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi dari penelitian ini, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Bagi Ombudsman perwakilan Sumatera Barat lebih berupaya untuk melakukan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama yang menyangkut hak-hak dasar warga negara seperti di sekolah dan rumah sakit. Sosialisasi hendaknya lebih ditingkatkan terutama dikalangan masyarakat umum agar mengetahui tugas pokok dan fungsi dari Ombudsman perwakilan Sumatera Barat.
2. Bagi guru PKN agar lebih memberikan pemahaman kepada peserta didik tentang tugas Ombudsman

3. Bagi pelapor diharapkan lebih memahami tugas dan kewenangan dari Ombudsman perwakilan Sumatera Barat.
4. Bagi lembaga swadaya masyarakat dan media massa diharapkan membantu Ombudsman perwakilan Sumatera Barat, dengan mengekspos pemberitaan terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik
5. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian tentang bagaimana Ombudsman perwakilan Sumatera Barat dalam hal mencerdaskan masyarakat agar peduli dengan pelayanan publik yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminoto. 2009. *Implementasi Standar Internasional Hak Ekosob Oleh Pemerintah Provinsi DIY*. Jurnal Mimbar Hukum.
- Agung, Kurniawan.2005.*Transformasi Pelayanan Publik*,Yogyakarta: Pembaruan
- Batinggi, Ahmad. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Bowo, S. dan Andy, H.A. 2007. *Asas & Landasan Pendidikan Jasmani*.Jakarta: Depdikbud
- Cahyani,Indah.2011.*Penegakan Hukum Hak Konstitusional Warga Negara Indonesia Untuk Mendapatkan Pelayanan Publik Yang Baik Melalui Ombudsman Republik Indonesia*. FHUI. Tesis
- Erick S. Holle .2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. Jurnal Sasi Vol.17 No.3
- Lubis ,Fatma Wardy. 2008. *Peranan Komunikasi Dalam Organisasi*. Jurnal Harmoni Sosial. Medan : Universitas Sumatera Utara
- H.A.S.Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan,Malayu S.P, 2006, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi*, Bumi Aksara: Jakarta.
- <http://harianhaluan.com/index.php/berita/sumbar/22307-pelayanan-publik-pemprov-rendah>
- Komarudin, 1994.*Ensiklopedia Manajemen*.Jakarta: Bumi Aksara
- Kustadi.2009. *Peran Ombudsman Dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi Warga Masyarakat*. Jurnal Refleksi Hukum UKSW