PERAN PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP PELAYANAN PT PLN (PERSERO) ACEH

SKRIPSI

Diajukan Oleh :
DEBI AULIA SANDI
NIM. 140802040

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2020 M / 1440 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Debi Aulia Sandi
NIM	: 140802040
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir	: Teupin Asan, 28 Oktober 1995
Alamat	: Seutui, Baiturrahman, Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan karya ini dan mampu mempertanggungjawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tautan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 30 Desember 2020
Yang Menyatakan,

DEBI AULIA SANDI
NIM.140802040

AR-RANIRY

PERAN PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP PELAYANAN PT PLN (PERSERO) ACEH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

DEBI AULIA SANDI
NIM. 140802040

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Ernita Dewi, S. Ag, M. Hum	**Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si**
NIP. 197307232000032002	**NIDN. 2002079001**

PERAN PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP PELAYANAN PT PLN (PERSERO) ACEH

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Adminitrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Jumat, 29 Januari 2021 M
16 Jumadil Akhir 1442 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,	Sekretaris,
Dr. Ernita Dewi, S. Ag, M. Hum	**Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si**
NIP : 197307232000032002	**NIDN : 2002079001**
Penguji I,	Penguji II,
Dr. Dahlawi, M.Si.	**Renaldi Safriansyah, S.E., M.H.Sc**
NIP : 196201011985031019	**NIDN : 2007017903**

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum
NIP. 197307232000032002

ABSTRAK

Lembaga ombudsman di Indonesia dibentuk berdasarkan Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Rapublik Indonesia. Kehadirannya di Indonesia demi mewujudkan aparatur penyelenggara dan pemerintahan negara yang efektif dan efesien, jujur, bersih, terbuka, serta terbebas dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme. Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai tugas dan wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badah Hukum Milik Negara serta badan swasta, perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Diantaranya adalah pelayanan yang dilakukan oleh PT PLN (Perusahaan Listrik Negara) Persero.

Dari latar belakang tersebut dua pokok permasalahan yaitu: Bagaimana peran pengawasan ombudsman perwakilan Aceh terhadap pelayanan PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Aceh. Apakah ada faktor penghambat Ombudsman perwakilan Aceh dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Aceh. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, dokumentasi dan wawancara. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dengan fokus penelitian di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan provinsi Aceh.

Hasil penelitian ini adalah peran pengawasan Ombudsman Perwakilan Aceh adalah mengawasi pelayanan PT. PLN Aceh, menerima laporan atau pengaduan masyarakat yang berkenaan dengan dugaan praktik maladministrasi yang dilakukan oleh PT. PLN Aceh dan menindaklanjuti laporan-laporan tersebut sampai selesai. Adapun hambatan yang dihadapi Ombudsman perwakilan Aceh, Secara internal Ombudsman masih kurangnya memiliki SDM, jumlah anggaran yang relative sedikit dan lembaga masih dalam bentuk perwakilan serta kantor yang belum definitif. Sedangkan secara eksternal hambatan yang dihadapi Ombudsman adalah masih adanya aparatur yang belum sepenuhnya mengetahui tugas pokok dari Ombudsman, kurangnya kesadaran dan kepatuhan dari aparatur itu sendiri terhadap teguran Ombudsman.

Kata Kunci: *Peran Pengawasan, Ombudsman, PT.PLN (Persero) Aceh*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan laporan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan program Studi Sarjana Di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Selain itu penulis juga dapat mencoba menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lingkungan kerja.

Dalam penulisan laporan skripsi ini penulis masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Menyadari penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Warul Walidin, Ak. MA, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M.Hum, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Eka Januar, M.Soc., Sc, Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.

4. Muazzinah,B.Sc.,MPA Selaku Dosen Pembimbing Akademik Yang Telah Membimbing, Mendidik, Memberi Saran Dan Motivasi Serta Mengarahkan Penulis Sehingga Dapat Menyelesaikan Laporan Skripsi Ini.
5. Terimakasih kepada pembimbing I, Dr. Ernita Dewi, S. Ag, M. Hum dan pembimbing II, Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si yang telah banyak mengorbankan waktu dan tenaganya untuk membimbing kami dan selalu memberi masukan dengan penuh kesabaran dan keiklasan
6. Para dosen pengajar fakultas ilmu sosial dan ilmu pemerintahan universitas islam negeri ar-raniry yang telah banyak membantu dalam surat dan berkas selama masa perkuliahan sehingga dalam proses penyusunan skripsi.
7. Sahabat seperjuangan yang telah memberikan nasehat, dukungan tiada henti serta membantu dalam penyelesaikan skripsi ini dan Teman-teman mahasiswa seangkatan 2014 yang saling bekerja sama dan saling membantu, memberi masukan untuk penulisan.
8. Serta yang teristimewa terimakasih yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta. Yang telah mengasuh, mendidik, membimbing, membina, serta selalu menyertakan doa kepada seluruh keluarga yang telah memberi semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu

penulis dalam penyusunan laporan ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 29 Januari 2020
Penulis,

DEBI AULIA SANDI

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH ..... **ii**
PENGESAHAAN PEMBIMBING ..... **iii**
PENGESAHAN SIDANG ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi masalah 6
1.3. Rumusan Masalah 7
1.4. Tujuan Penelitian 7
1.5. Manfaat Penelitian 8
1.6. Penjelasan Istilah 8
1.7. Metode Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1. Penelitian Terdahulu 14
2.2. Teori Peran 19
2.1.1. Pengertian Peran 19
2.1.2. Jenis-jenis Peran 21
2.1.3. Bentuk-bentuk Peran 22
2.1.4. Peran Ombudsman 23
2.3 Teori Pengawasan 24
2.2.1 Pengertian Pengawasan 24
2.2.2 Macam-macam Pengawasan 25
2.2.3 Teknik Pengawasan 28
2.2.4 Peran Pengawasan Ombudsman 29
2.4. Teori Pelayanan 32
2.3.1. Pengertian Pelayanan 32
2.3.2. Jenis dan Bentuk Pelayanan 35
2.3.3. Manajemen Pelayanan 36
2.3.4. Pelayanan PT. PLN Aceh 37
2.5. Kerangka Pemikiran 40

BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN
3.1. Sejarah Ombudsman 41
3.2. Peran Lembaga Ombudsman 43
3.3. Tugas, Fungsi dan Wewenang Ombudsman 45
3.4. Ombudsman Perwakilan Aceh 47
3.5. Visi dan Misi Ombudsman Perwakilan Aceh 49

3.6. Struktur Organisasi 50

BAB IV DATA DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Peran Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan PT. PLN Aceh 52

4.2. Faktor Penghambat Ombudsman dalam Melakukan Pengawasan terhadap PT. PLN Aceh 65

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 68

5.2. Saran 69

DAFTAR PUSTAKA 70

DAFTAR LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

جامعة الرانري
AR-RANIRY

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai tugas dan wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badah Hukum Milik Negara serta badan swasta, perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.[1] Di dalam makna lain, ombudsman adalah pejabat publik yang diangkat untuk dapat mengivestigasi kegiatan badan-badan pemerintah yang dapat merugikan hak-hak individu.[2]

Kelembagaan ombudsman pertama sekali dibentuk di Swedia saat negara itu untuk pertama kalinya pada tahun 1713, membentuk suatu badan yang bertugas untuk menyerap informasi dari masyarakat bagi kebutuhan pemerintahan.[3] Keberhasilan lembaga ombudsman tersebut menjadikan negara-negara yang lain mengadopsinya termasuk di Indonesia. Eksistensi keberadaan lembaga ombudsman ini dalam tataran negara hukum relatif cukup penting. Pelayanan dalam menganulis hak-hak warga negara boleh jadi dapat terleksana dengan baik apabila melibatkan lembaga tersebut dalam ranah hukum. Sebab

---

[1]Fajlurrahman Jurdi, *Hukum Tata Negara Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grop, 2019), hlm. 407: Definisi tersebut juga dapat dilihat dalam, M. Fauzan dan Baharuddin Siagian, *Kamus Hukum dan Yurisprudensi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017), hlm. 516.

[2]Maskur Hidayat, *Strategi dan Taktik Mediasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016), hlm. 15.

[3]Morissan, *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm. 130.

kedudukannya sebagai satu lembaga pengawas tentunya memberikan nilai *plus* tersendiri.

Keberadaan lembaga ombudsman di dalam sebuah negara modern dewasa ini menjadi salah satu indikator dari *good governance* di samping adanya lembaga-lembaga lainnya, seperti di lembaga kekuasaan terkonsep dalam teori kekuasaan *trias politica* (yaitu legislatif, eksekutif, yudikatif),[4] lembaga anti korupsi, dan lembaga-lembaga negara lainnya.[5] Dengan itu, maka keberadaan ombudsman sebagai lembaga pengawas sangat perlu dan dibutuhkan dalam negara modern.

Lembaga ombudsman di Indonesia dibentuk berdasarkan Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Rapublik Indonesia. Kehadirannya di Indonesia demi mewujudkan aparatur penyelenggara dan pemerintahan negara yang efektif dan efesien, jujur, bersih, terbuka, serta terbebas dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.[6] Di dalam konsideran undang-undang tersebut, terbaca jelas bahwa pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[4]Istilah *trias politica* dapat dimaknai sebagai tiga fungsi kekuasaan. Teori tiga fungsi kekuasaan negara ini dikembangkan pertama sekali oleh Baron de Montesquieu, yang terdiri dari tiga fungsi, yaitu fungsi kekuasaan legislatif (pembentuk satu kebijakan hukum), fungsi kekuasaan eksekutif (pemerintah), dan fungsi kekuasaan yudikatif (yaitu lembaga yang bertugas di dalam penegakan hukum seperti kepolisian, badan peradilan). Lihat, Jimly Asshiddiqie, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, Cet. 9, (Depok: Rajawali Press, 2017), hlm. 282-283.

[5]Lihat, Abdul Manan, *Dinamika Politik Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018), hlm. 255-256.

[6]Fajlurrahman Jurdi, *Hukum*..., hlm. 407.

diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyeleggara negara dan pemerintahan.

Sebagai lembaga pengawas, ombudsman tentu memiliki tugas dan fungsi yang relatif cukup besar. Ombudsman tidak hanya difungsikan untuk bekerja mengawasi satu lembaga dan badan tertentu saja, tetapi dapat mengawasi kinerja dan pelayanan BUMN, BUMD, swasta maupun peroerangan. Di antaranya adalah pelayanan yang dilakukan oleh PT PLN (Perusahaan Listrik Negara) Persero.

PT PLN (Persero) merupakan sebuah BUMN yang mengurusi di semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Kebaradaan PT PLN ini mempunyai tanggung jawab hukum dan moral untuk senantiasa ada dan melayani masyarakat sepanjang waktu.[7] Hal tersebut merupakan idealita yang harus dilaksanakan dalam kerangka memberikan pelayanan penuh kepada masyarakat. Hanya saja, pada tataran realita, pelayanan PT PLN (Persero) cenderung masih belum maksimal dan obtimal. Salah satunya bahwa cukup sering pihak PT PLN (Persero) yang melakukan pemadaman listrik secara massal maupun bersifat lokal. Hal tersebut tentu merugikan masyarakat sebagai pihak yang harusnya mendapat pelayanan terbaik dan maksimal. Salah satu contoh adalah pelayanan PT PLN (Persero) yang ada di Aceh.

Perusahaan atau BUMN yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik, yaitu PT. PLN (Persero) yang bertugas untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum yang kebutuhannya meningkat setiap tahunnya. Peningkatan akan kebutuhan listrik sebagai akibat dari peningkatan kualitas

[7]Miftah Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Cet. 6 (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015), hlm. 37.

kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia, sementara PT. PLN (Persero) memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut. Di Indonesia PT PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang ditunjuk sebagai penyedia tenaga listrik guna memenuhi kebutuhan listrik masyarakat Indonesia.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa: "Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur".[8]

UU No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, konsumen berhak:

a. Mendapatkan pelayanan yang baik
b. Mendapatkan tenaga listrik terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik
c. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar
d. mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik
e. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyedia tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.[9]

[8]Novi Firananda, *Kualitas Pelayanan PLN Kecamatan Redeb Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur,* (Makassar: FISIPOL UNHAS, 2016), hlm. 2

[9]Novi Firananda, *Kualitas Pelayanan…,* hlm. 4

Layanan yang berkualitas seperti yang termuat dalam Undang Undang tersebut menjadi idaman semua orang yang menerima pelayanan karena dalam undang undang tersebut sangat rinci dijelaskan antara hak dan kewajiban pelanggan selaku penerima layanan dengan hak dan kewajiban pemberi layanan atau para pegawai dalam instansi pemerintah. Hak dan kewajiban inilah yang harusnya menjadi pedoman untuk memberikan pelayanan yang baik agar pemberi dan penerima layanan sama-sama diuntungkan dan tidak ada dirugikan.

Realita yang berkembang dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan PLN sebagai salah satu sektor pelayanan publik banyak mendapat sorotan dan keluhan dari masyarakat termasuk di PLN di wilayah Aceh. Masalah yang peneliti dapatkan dari observasi menyangkut kualitas pelayanan PT PLN Aceh adalah pemadaman listrik bergilir (*byarpe*t) yang dilakukan oleh pihak PLN secara sepihak. Begitu banyak kerugian yang dialami masyarakat dengan pemadaman listrik secara sepihak oleh pihak PLN. Masyarakat yang mengandalkan pekerjaannya dengan listrik pun tidak dapat bekerja. Salah satu contoh kasus yaitu: Menurut Anita, pengusaha Loundry di Banda Aceh mengatakan "dengan masalah listrik yang terjadi membuat aktivitas masyarakat, pemerintahan hingga perusahaan terganggu. Selain itu, barang-barang elektronik bisa bermasalah atau rusak".[10] Jailani mengatakan sekitar tahun 2016 sampai 2018 PLN sering kali melakukan pemadaman listrik pada bulan ramadhan menjelang berbuka puasa dan waktu sahur, namun sekitar tahun 2019 sampai sekarang sudah mulai berkurang pemadaman listrik, kalaupun ada pemadaman sekarang sudah

[10]Wawancara dengan Anita Pengusaha Loundry di Banda Aceh pada tanggal 16 September 2020

diumumkan di media seperti harian serambi Indonesia dan juga di media elektronik.[11]

Tahun 2017, puluhan mahasiswa melakukan demo di depan PLN Aceh, para mahasiswa melakukan protes karena PLN menjelang buka puasa pada selasa 31 Mei 2017, unjuk rasa itu mendapa dukungan dari warga yang mendukung demo tersebut. Para mahasiswa mengatakan PLN untuk tidak menzalimi rakyat dengan kerap mematikan listrik ketika ibadah di bulan suci ramadhan.[12]

Pengelolaan litsrik negara oleh PT PLN (Persero) Aceh tentunya harus selalu mendapat pengawasan dari instansi terkait, seperti lembaga Ombudsman perwakilan Aceh. Hal tersebut dilakukan agar pelaksanaan pelayanan kelistrikan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan maksimal.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, menarik untuk diteliti lebih jauh mengenai peran Ombudsman Perwakilan Aceh di dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan PT PLN (Persero), dengan judul: "***Peran Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan PT PLN (Persero) Aceh"***

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Untuk melihat sejauh mana Peran pengawasan ombudsman perwakilan Aceh terhadap pelayanan PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero di Aceh, apakah sudah efektif atau belum efektif.

[11]Wawancara dengan Jailani warga Aceh Besar pada tanggal 18 September 2020
[12]http://nasional .tempo.co/read880366 di akses pada tanggal 12 November 2020

2. Terbatasnya anggaran yang dimiliki oleh ombudsman perwakilan Aceh dalam memberikan pengawasan terhadap pelayanan PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, terdapat beberapa masalah yang hendak didalami dalam penelitian ini, dengan pertanyaan penelitian yang diajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran pengawasan ombudsman perwakilan Aceh terhadap pelayanan PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Aceh?
2. Apa faktor penghambat Ombudsman perwakilan Aceh dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Aceh?

1.4. Tujuan Penelitian

Bertolak dari rumusan masalah sebelumnya, maka penelitian ini dikaji dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran pengawasan ombudsman perwakilan Aceh terhadap pelayanan PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Aceh.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Ombudsman perwakilan Aceh dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Aceh

جامعة الرانري
AR-RANIRY

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara Praktis

Diharapkan seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian ini dapat memperoleh pengetahuan tentang peran pengawasan ombudsman perwakilan Aceh terhadap pelayanan PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero di Kota Banda Aceh. Hal ini berguna dalam hubungannya dengan penerapan ilmu dalam studi ilmu pemerintahan.

2. Secara Akademis

Kegunaannya diharapkan bahwa hasil penelitian bisa dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan ilmu terkait dengan fokus penelitian, juga berguna sebagai referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terkait dengan penelitian penulis.

1.6. Penjelasan Istilah

1. Peran pengawasan adalah salah satu fungsi dalam manajemen suatu organisasi, dimana memiliki arti suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Suatu pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan.
2. Ombudsman adalah lembaga yang betugas memberikan pengawasan atas kinerja lembaga dan badan publik untuk dapata berlaku memaksimalkan kinerjanya dalam melayani masyarakat. Dalam hal ini adalah Ombudsman

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Perwakilan Aceh yang beralamat di Jln. Banda Aceh-Medan Tanjong Kec. Ingin Jaya Kab. Aceh Besar 23116

3. Pelayananan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.
4. PT. PLN Persero merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat di butuhkan oleh masyarakat. Dalam hal ini yang penulis maksud adalah PT. PLN Aceh yang beralamat di Jln. Tgk H. Daud Beureueh No. 172 Lampriet Banda Aceh.
5. Pelayanan PT. PLN Aceh berupa perubahan nama pelanggan, perubahan daya listrik, sambungan baru listrik, perubahan golongan tarif, pemutusan sementara, dan kemudian meminta di pasang kembali, dan lain sebagainya.

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah kajian tentang peran pengawasan ombudsman terhadap pelayanan pada PT. PLN (Persero) Aceh yang menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan memahami peran kelompok atau interaksi pada situasi sosial tertentu. Metode kualitatif juga dapat diartikan sebagai

prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.[13]

Jenis penelitian ini dipilih karena informasi dan data yang dicari melalui penelitian lebih banyak mempelajari studi kasus dan dukungan referensi. Untuk itu instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah data-data dokumentasi (kepustakaan), observasi dan wawancara. Observasi dilakukan sebagai upaya untuk mengenal terlebih dahulu responden sebelum wawancara mendalam dilakukan, sehingga penulis mendapatkan data yang sebenarnya untuk diolah dalam penulisan skripsi.

1.7.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh yang beralamat di Jln. Medan - Banda Aceh No.KM, Tanjong, Kec. Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar, Aceh 23116

1.7.3. Sumber Data

1. Sumber Primer

   Sumber primer yaitu sumber data yang memberikan data langsung tanpa perantaran, adapun yang menjadi data primer sekaligus objek penelitian,[14] adalah anggota ombudsman perwakilan Aceh. Sesuai dengan permasalahan untuk menemukan jawaban dari penelitian ini, maka

[13]Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001), hlm. 5.

[14]Winarno Surakhmad, *Pengantar Metodologi Ilmiah* (Bandung: Tarsito, 1990), hlm. 134.

penelitian ini mewawancarai 5 (lima) orang yaitu: 1 orang Ketua, 1 orang wakil ketua dan 3 orang anggota ombudsman RI perwakilan Aceh.

2. Sumber Sekunder

Sumber sekunder yaitu dari buku-buku, cacatan, dokumen-dokumen, jurnal dan karya-karya yang ditulis oleh orang lain yang berkaitan dengan judul Peran Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan PT. PLN (Persero) Aceh yang dijadikan sebagai data pendukung untuk mengisi kelengkapan bahan tulis.[15]

1.7.4. Teknik Pengumpulan Data

Memperoleh data yang dikumpulkan maka penulis menggunakan alat pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan mengumpukan data yang dilakukan melalui pengamatan dan mencatat fenomena yang mumcul dan mempertimbangkan hubungan antara aspek dalam fenomena tersebut,[16] dalam penelitian ini, data yang diambil dari kantor Ombudsman RI Perwakilah Aceh.

2. Dokumentasi

Untuk mengumpulkan data yang lebih lengkap dan akurat maka penulis menambahkan studi dokumentasi. Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar,

---

[15]Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), hlm. 53

[16]Kristi Poewandari, *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi* (Jakarta: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi, 1983), hlm. 62.

majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda yang berkaitan dengan Peran Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan PT. PLN (Persero) Aceh.

3. *Interview* (Wawancara)

   Interview adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara *(interviewer)* untuk memperoleh dari terwawancara (*inteviewee),*[17] yaitu proses tanya jawab dalam penelitian langsung secara lisan dengan Ketua Ombudsman perwakilan Aceh Dr. Taqwaddin, SH, MH, Kepala keasistenan PVL Nurul Nabila, SH, Kepala keasistenan laporan Ayu Parmawati Putri, SH, M.Kn, Kepala keasistenan pencegahan Muammar, S.Pd, Anita pengusaha Loundry di Banda Aceh, Jailani Warga Aceh Besar dan Mukhtar Pedagang di Banda Aceh.

1.7.5. Teknik Analisis Data

Penulis akan menganalisis data dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas semuanya.[18]

Data yang diperoleh diklasifikasikan menurut fokus permasalahannya dan kemudian data tersebut diolah dan dianalisis berdasarkan tujuan penelitian, kemudian hasilnya akan disimpulkan.

---

[17]Siharsimi Arikanto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hlm. 144

[18]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 222

Proses analisis data dilakukan dalam tiga tahap yaitu :

1. Reduksi data

Data yang di peroleh dari lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang jumlahnya cukup banyak. Peneliti mencatat dengan rinci, kemudian dilakukan perangkuman, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal penting, dengan demikian data yang telah di reduksi dapat memberikan gambaran tentang pengawasan yang dilakukan oleh lembaga ombudsman Aceh.

2. Penyaji data

Setelah data di redukasi langkah selanjutnya yang dilakukan adalah penyajian data. Dalam penyajian data, penulis melakukan data bentuk deskriftif atau penjelasan, tubulasi atau tabel-tabel.

3. Penarik kesimpulan

Data-data yang telah diterangkan dan dijabarkan dalam bentuk narasi kemudian penulis gunakan untuk menjawab rumusan masalah yang telah di rumuskan dari awal.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Bagian ini hendak mengurai beberapa penelitian yang relevan dan mendekati kajian fokus penelitian ini. Tujuannya agar menghindari bentuk plagiasi isi secara keseluruhan. Sejauh penelusuran terhadap penelitian terdahulu, belum ada yang secara spesifik mengkaji pemasalahatn peran ombudsman perwakilan Aceh dalam melakukan pengawasan pelayanan PT PLN (psersero) Aceh. Hanya saja, ada beberapa penelitian terkait yang relevan, di antaranya sebagai berikut:

1. Tesis yang ditulis oleh Arie Gunarti, S.Pd, Program Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, tahun 2014 dengan judul: "*Peran Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta (LOD DIY) terhadap Pengawasan Pelayanan Publik (Studi terhadap Pelayanan BLSM di Yogyakarta*". Hasil analisa peneliannya disebutkan bahwa peran LOD DIY untuk melakukan pengawasan pelayan publik terhadap pemerintah daerah dalam hal ini provinsi kabupaten kota BLSM merupakan program pemerintah pusat. Di mana PT Pos ditunjuk sebagai distribusi dan pembayaran BLSM. S edangkan kepesertaan BLSM mengacu pada data dari TNP2IC hasil suwei BPS tahun 2011.

   LOD DIY tidak memiliki kewenangan untuk melakukail pemuktahiran data kepesertaan BLSM. LOD DIY hanya melakukan pengawasan dari kantor pos kepada masyarakat penerima KPS. Ombudsman meiniliki peran untuk

melakukan klarifikasi dan koordinasi dengan kantor Pos se-DIY dan TIU'IC se-DIY. Dengan keluarnya Intruksi Menteri Dalam Negeri terkait mekanisme pemuktahiran data penerima IU'S. LOD DIY membuat rekomendasi kepada pihak pelapor dan pihak terlapor juga terkait masalah kepesertaan BLSM. Rekomendasi itu terkait dengan regulasi, data kepesertaan, mekanisme koordinasi, mekanisme pemuakhiran data penerima dan penetapan rumah tangga yang diganti, mekanisme pengaduan, dan pengaduan. Peran LOD DIY sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dimana tugas dan juga wewenang dalam pasal 7 dan 8 Pergub No. 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

LOD DIY menerima dan menindak lanjuti laporan yang masuk masyarakat terkait BLSM yang masuk ke LOD DIY sebanyak 916 Pengaduan. LOD DIY juga melakukan klarifikasi kepada pelapor dan terlapor mengenai kebenaran isi pengaduan dan menemukan data *by name by address*. Berdasarkan tugas dan wewenangnya LOD DIY memiliki kewenangan untuk melakukan koordinasi dengan kantor Pos se-DIY dan TKPIC se- DIY mengenai persoalan pemutakhiran KPS. kemudian LOD DIY membuat rekomendasi kepada pihak terlapor dan pihak terlapor dalam rangka menyelesaikan masalah kepesertaan BLSM. Dengan adanya kebijakan otonomi daerah seharusnya masyarakat dan pemerintah daerah diikut serta dalam melakukan klarifikasi data untuk memastikan agar prograin BLSM ini tepat sasaran.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

2. Skripsi yang ditulis Nabila Firstia Izzati, mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Lampung Bandar Lampung, tahun 2018 dengan judul: *Pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung terhadap Penerimaan Peserta Didik Baru Program Bina Lingkungan di Kota Bandar Lampung*. Hasil penelitiannya dinyatakan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Lampung pada Penerimaan Peserta Didik Baru Program Bina Lingkungan di Kota Bandar Lampung yaitu menerima regitrasi laporan, memeriksa substansi laporan, melakukan pemeriksaan secara langsung, meninjau kembali data dan dokumen peraturan terkait, memberikan pendapat terkait, dan memberikan rekomendasi berdasarkan hasil investigasi Ombudsman.

   Faktor penghambat dalam pelaksanaan pengawasan terhadap penerimaan peserta didik baru jalur bina lingkungan di Kota Bandar Lampung yaitu Perbedaan Interpretasi antara Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bandar Lampung dan Pemerintah Kota Bandar Lampung terhadap Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 1 Tahun 2012 dan Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2013 tentang Program Bina Lingkungan
3. Skripsi yang ditulis oleh Armia, mahasiswa Ilmu Administrasi Negara pada FISIP UPN "Veteran" Jawa Timur, dengan judul: "*Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur dalam Penyelesaian Laporan atas Dugaan Mal-Administrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Studi Kasus di Wilayah Kerja Kota Surabaya*". Hasil penelitiannya bahwa peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur atas

Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-administrasi Penyelenggara Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa: 1). Menerima laporan; a. prosedur; b. syarat laporan; c. registrasi; jadi proses penerimaan ditangani oleh asisten namun di jlapangan penerimaan bisa ditangani oleh pembantu umum selagi tidak melanggar batas kewenangan asisten ombudsman, lamanya waktu diterimanya sampai registrasi laporan kurang lebih 14 hari, tapi dilapangan dilaksanakan cukup 3-5 hari.

Selanjutnya, 2). Pemeriksaan substansi: a. awal pemeriksaan substansi laporan; b. batasan waktu laporan; jadi pemeriksaan sudah dilaksanakan dengan tepat, hal ini didasari dari batasan waktu pemeriksaan substansi sampai penyelesaian laporan dilakukan kurang lebih satu bulan sudah selesai. Selanjutnya 3). Menindaklanjuti laporan: a. pemanggilan terhadap pelapor/terlapor untuk klarifikasi; b. hasil pentindaklanjutan; jadi penindaklanjutan laporan dilakukan dengan pemanggilan langsung untuk klarifikasi kepada semua pihak, dan hasil tindaklanjut berupa rekomendasi atau dengan mediasi. 4). Investigasi: a. usul rekomendasi penyelesaian laporan; b. pengumuman hasil dari temuan, kesimpulan, dan rekomendasi dari investigassi. Penyampaian usul rekomendasi bisa dilakukan pelapor dengan syarat kesepakatan bersama, dan pengumuman hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi disampaikan melalui media massa seperti; koran jawa pos, radio Sonora FM, TVRI Surabaya, JTV Surabaya, detik.com, surya.co.id, jejaring sosial, dan seminar umum.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

4. Jurnal yang ditulis oleh Sukur Suleman, Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, dengan judul: *Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima di Kota Ternate*. Hasil penelitiannya bahwa kinerja Ombudsam Perwakilan Maluku Utara (OPMU) dalam mewujudkan pelayanan yang prima di Kota Ternate cukup baik dengan melihat pada produktivitas kirnarja Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasannya, yakni mulai dari (a) kuantitas kerja Ombudsman meliputi:

   Proses Tahapan Penerimaan Laporan, melakukan Klarifikasi laporan, Infestigasi lapnagan, serta mediasi dan Rekomendasi (b) Kualitas Kerja meliputi: jumlah pengaduan masyarakat Kota Ternate yang masuk pada Ombudsman berjumlah berkisar 81 laporan suda termasuk swasta dan pemerintah, kemudian penyapaian laporan dari masyarakat yang cukup baik karena sesuai dengan mekanisme, melakukan proses tindaklanjuti laporan yang masuk ke dalam kewenangnan Ombudsman, (c) ketetapan waktu dalam penyelesaian laporan masyarakat. Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara khususnya di Kota Ternate cukup baik dengan melihat pada responsivitas Ombudsman terhadap aduan masyarakat meliputi: (a) sikap Ombudsman dalam merespon keluhan atau laporan masyarakat Kota Ternate, (b) ombudsman melakukan perbaikan penyelenggara layanan dengan sosialisasi ke instansi penyelenggara layanan publik baik pemerintah maupun swasta, melakukan *Focus Group Discusiion* (FGD), seminar, *Talk show* melalui media, ombudsman juga berupaya bekoordinasi dan kerja sama dengan *Stakeholder*

جامعة الرانري
AR-RANIRY

sebagai upaya atas dan terhadap upaya pencegahan maladministrasi oleh pemerintah Kota Ternate.

Selanjutnya dapat dilihat pada responsibilitas Ombudsman perwakilan Maluku Utara dalam penerimaan penyelesaian laporan dengan meliputi yaitu kelengkapan administrasi/registrasi disiapkan lembaga ombudsman, kemudian pemeriksaan administrasi-substantif laporan dari pada masyarakat, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan dan berlaku pada Ombudsman.

2.2. Teori Peran

2.1.1. Pengertian Peran

Kata peran (role) mempunyai arti yang berhubungan dengan aspek dinamis seseorang atau kelembagaan, hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Soerjono Sokantoyaitu apabila seseorang atau lembaga melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya maka ia telah menjalankan suatu peran.[19] Konsep tentang peran menurut Komarudin dalam buku Ensiklopedia Manajemen mengungkapkan sebagai berikut:

1. Bagian dari tugas utama yang harus dilakukan oleh manajemen
2. Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu ststus
3. Bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok atau menjadi karakteristi yang apa adanya

[19]Soerjono Soekanto. *Sosiologi Suatu Pengantar,* (Jakarta: Raja Grafmdo Persada. 2002), hlm 268

4. Fungsi setiap variable dalam hubungan sebab akibat.[20]

Berdasarkan pengertian tersebut dapat diambil pengertian bahwa peranan merupakan penilaian sejauh mana fungsi seseorang atau bagian dalam menunjang usaha pencapaian tujuan yang ditetapkan tata ukuran mengenai 2 (dua) variable yang mempunyai hubungan sebab akibat. Lebih lanjut, Dougherty dan Pritchard (1985) dalam Bauer (2003) mengemukakan bahwa relevansi suatu peran itu akan bergantung pada penekanan peran tersebut oleh para penilai dan pengamat terhadap produk atau outcome yang dihasilkan. Dalam hal ini, strategi dan struktur organisasi juga terbukti mempengaruhi peran dan persepsi peran atau role perception.[21] Lalu, menurut Biddle dan Thomas ada lima istilah tentang perilaku dalam kaitanya dengan peran:

1. Expectation (harapan)
2. Norm (norma)
3. Performance (wujud perilaku)
4. Evaluation (penilaian) dan
5. sanction (sanksi).[22]

Menurut Horton dan Hunt (1993), peran adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki suatu status. Berbagai peran yang tergabung dan terkait pada satu status ini oleh Merton (1968) dinamakan perangkat peran. Dalam kerangka besar, organisasi kemasyarakatan, atau yang disebut sebagai struktur sosial, ditentukat oleh hakikat peran-peran ini, hubungan antara peran-peran

[20]Komarudin, *Ensiklopedia Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1994), hlm 768
[21]Komarudin, *Ensiklopedia…,* hal. 56
[22]Abdulsyani, *Sosiologi* (*skematika*, *teori dan terapan*), (Jakarta: Bumi Aksara, 1994), hlm 19

tersebut, serta distribusi sumber daya yang langka diantara orang-orang yang memainkannya. Masyarakat yang berbeda merumuskan mengorganisasikan, dan memberi imbalan *(reward)* terhadap aktivitas-aktivitas mereka dengan cara yang berbeda, sehingga setiap masyarakat memiliki struktur sosial yang berbeda pula. Bila yang diartikan dengan peran adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang dalam suatu status tertentu, maka perilaku peran adalah perilaku yang sesungguhnya dari orang yang melakukan peran tersebut. Perilaku peran mungkin berbeda dari perilaku yang diharapkan karena beberapa alasan. Terori peran memberikan dua harapan, pertama harapan-harapan dari masyarakat terhadap pemegang peran. Kedua harapan-harapan yang dimiliki oleh pemegang peran terhadap orang lain yang mempunyai relasi dengannya dalam menjalankan perannya.[23]

2.1.2. Jenis-Jenis Peran

Jenis-jenis peran adalah sebagai berikut:

1. Peranan normatif adalah peran yang dilakukan seseorang atau lembaga yang didasarkan pada seperangkat norma yang dilakukan berlaku dalam kehidupan masyarakat.
2. Peran ideal adalah peranan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga yang didasarkan pada nilai-nilai ideal atau yang seharusnya dilakukan sesuai dengan kedudukannya didalam suatu sistem.

[23]David Berry, *Pokok-pokok Pikiran dalam Sosiologi*, (Jakarta: Rajawali, 1983), hlm. 41

3. Peran faktual adalah peranan yang dilakukan seseorang atau lembaga yang didasarkan pada kenyataan secara kongkrit dilapangan atau kehidupan sosial yang terjadi secara nyata.

2.1.3. Bentuk-bentuk peran

Adapun beberapa bentuk dimensi peran sebagai berikut:[24]

1. Peran sebagai suatu kebijakan. Pengaruh paham ini berpendapat bahwa peran merupakan suatu kebijaksanaan yang tepat dan baik untuk dilaksanakan.
2. Peran sebagai strategi. Penganut peran ini mendalilkan bahwa peran merupakan strategi untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat.
3. Peran sebagai alat komunikasi. Peran didayagunakan sebagai instrumen atau alat untuk mendapatkan masukan berupa informasi dalam proses pengambilan keputusan. Persepsi ini dilandaskan oleh suatu pemikiran bahwa pemerintahan dirancang untuk melayani masyarakat, sehingga pandangan dan preferensi dari masyarakat tersebut adalah masukan yang bernilai guna mewujudkan keputusan yang responsif dan responsibel.
4. Peran sebagai alat penyelesaian sengketa. Peran didayagunakan sebagai suatu cara untuk mengurangi atau meredam konflik melalui usaha pencapaian konsensus dari pendapat-pendapat yang ada. Asumsi yang melandasi persepsi ini adalah bertukar pikiran dan pandangan dapat

[24]Horoepoetri, Arimbi, Achmad Santosa, *Peran Serta Masyarakat Dalam Mengelola Lingkungan,* (Jakarta :Walhi, 2003), hlm. 34

meningkatkan pengertian dan toleransi serta mengurangi rasa ketidakpercayaan dan kerancuan.

2.1.4. Peran Ombudsman

Jika dikaitkan dengan lembaga Ombudsman, maka peran Ombudsman Republik Indonesia adalah melaksanakan fungsi, tugas dan kewenangannya sesuai dengan kedudukannya dan aktifitas-aktifitas yang sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sehingga dalam mengimplementasikan perannya tidak bergantung pada lembaga lain serta diharapkan dapat berpengaruh dan sesuai dengan keinginan, harapan dan tuntutan masyrakat.

Antonius sujata berpendapat bahwa Ombudsman pada umumnya berperan sebagai:

1. Menciptakan asas-asas umum pemerintahan yang baik
1. Menegakkan demokrasi dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat
2. Melindungi Hak Asasi Manusia, dan
3. Memberantas Korupsi.[25]

[25]Antonius Sujata, dkk, *Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang,* (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002), hlm 69-72

2.3. Teori Pengawasan

2.2.1. Pengertian Pengawasan

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan, melalui pengawasan tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauhmana pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauhmana kebijakan pimpinan dijalankan dan sampai sejauhmana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut.

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, istilah pengawasan diartikan sebagai penjagaan.[26] Menurut George R. Terry, dikutip oleh Jurdi, bahwa *control* atau pengawasan adalah menentukan apa yang telah dicapai, mengevaluasi dan menerapkan tindakan korektif jika diperlukan, dan memastikan sesuai denagn rencana.[27]

Menurut Pramukti dan Chahyaningsih, pengawasan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk menilai dari pelaksanaan kegiatan apakah sudah sesuai dengan yang direncanakan. Selanjutnya diutamakan kepada tindakan evaluasi serta koreksi terahadap hasil yang dicapai. Pengawasan juga dapat disamakan dengan adanya koreksi terhadap *das sein* dan *das sollen*, di mana *das sein*

[26]Tim Pustaka Phonix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Phonix, 2009), hlm. 277.

[27]Fajlurrahman Jurdi, *Hukum Tata Negara Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2019), hlm. 286.

(rencana atau sesuatu yang diharapkan) harus ada dan sesuai dengan *das solleh* (fakta atau kenyataan).[28]

Pengawasan juga dapat didefiniskan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen dapat tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan.[29]

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat diketahui pengawasan berkaitan erat dengan sikap sekaligus tindakan dan upaya memeriksa ada tidaknya kesesuaian antara yang diatur, digagas, dan direncakan dengan kenyataan, berikut memberikan nilai, kritik, koreksi dan evaluasi terhadap kesalahan yang terjadi di lapangan.

2.2.2. Macam-macam Pengawasan

1. Pengawasan dari dalam organisasi (*Internal Control*)

   Pengawasan dari dalam, berarti pengawasan yang dilakukan oleh aparat/unit pengawasan yang dibentuk dalam organiasasi itu sendiri. Aparat/ unit pengawasan ini bertindak atas nama pimpinan organisasi. Aparat/ unit pengawasan ini bertugas mengumpulkan segala data dan informasi yang diperlukan oleh organisasi. Data kemajuan dan kemunduran dalam pelaksanaan pekerjaan. Hasil pengawasan ini dapat

[28]Angger S. Pramukti & Meylani Chahyaningsih, *Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara*, (Jakarta: Media Pressindo, 2018), hlm. 15.

[29]Yohannes Yahya, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm. 133

pula digunakan dalam nilai kebijaksanaan pimpinan. Untuk itu kadang-kadang pimpinan perlu meninjau kembali kebijaksanaan/keputusan-keputusan yang telah dikeluarkan. Sebaliknya pimpinan dapat pula melakukan tindakan-tindakan perbaikan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya *internal control*.[30]

2. Pengawasan dari luar organisasi (*external control*)

   Pengawasan eksternal *(external control)* berarti pengawasan yang dilakukan oleh aparat/unit pengawasan dari luar organisasi itu. Aparat/unit pengawasan dari luar organisasi itu adalah pengawasan yang bertindak atas nama atasan pimpinan organisasi itu, atau bertindak atas nama pimpinan organisasi itu karena permintaannya, misalnya pengawasan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pengawasan Keuangan Negara. Terhadap suatu departemen, aparat pengawasan ini bertindak atas nama pemerintah/ presiden melalui menteri keuangan. Sedangkan pengawasan yang dilakukan oleh Badan Pemeriksa Keuangan, ialah pemeriksaan/pengawasan yang bertindak atas nama negara Republik Indonesia.

   Begitu juga dalam hal ini lembaga ombudsman memiliki tugas pengawasan dalam pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi

[30]Maringan Masry Simbolon, *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen* (Jakarta: Ghalia Indonesia: 2004), hlm. 61

tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.[31]

3. Pengawasan preventif

   Pengawasan preventif adalah pengawasan yang dilakukan sebelum rencana itu dilaksanakan. Maksud dari pengawasan preventif ini adalah untuk mencegah terjadinya kekeliruan/kesalahan dalam pelaksanaan. Dalam sistem pemeriksaan anggaran pengawasan preventif ini disebut preaudit. Adapun dalam pengawasan preventif ini dapat dilakukan hal-hal berikut:

   a. Menentukan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan sistem prosedur, hubungan dan tata kerjanya.
   b. Membuat pedoman/manual sesuai dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.
   c. Menentukan kedudukan, tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya.
   d. Mengorganisasikan segala macam kegiatan, penempatan pegawai dan pembagian pekerjaannya
   e. Menentukan sistem koordinasi, pelaporan, dan pemeriksaan
   f. Menetapkan sanksi-sanksi terhadap pejabat yang menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan.

[31]Maringan Masry Simbolon, *Dasar-dasar…,* hlm. 62

4. Pengawasan Represif

pengawasan represif adalah pengawasan yang dilakukan setelah adanya pelaksanaan pekerjaan.[32] Maksud diadakannya pengawasan represif ialah untuk menjamin kelangsungan pelaksanaan pekerjaan agar hasilnya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dalam sistem pemeriksaan anggaran, pengawasan represif ini disebut pos-audit.

2.2.3. Teknik Pengawasan

Untuk mendapatkan hasil yang optimal dari pelaksanaan pengawasan maka harus dilakukan dengan teknik yang benar pula. Adapun teknik yang dapat dilakukan yaitu melipututi:

1. Pemantauan

   Pemantauan dilakukan secara langsung yaitu dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk dapat mengetahui kemungkinan terjadinya penyimpangan pelaksanaan suatu kegiatan. Hal ini dapat dilakukan secara berkala maupun sewaktu-waktu apabila di perlukan.

2. Pemeriksaan

   Pemeriksaan merupakan rangkaian tindakan untuk mencari dan mengumpulkan fakta yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kelancaran pelaksanaan suatu kegiatan. Kegiatan pemeriksaaan adalah salah satu bagian dari pengawasan. Pemeriksaan

[32]Maringan Masry Simbolon, *Dasar-dasar*,,,. hlm. 64

dapat dilakuka melalui laporan kerja yang dibuat oleh pegawai maupun pemimpin langsung meninjau ke lapangan untuk melihat apakah laporan sesuai dengan kondisi lapangan.

3. Penilaian

   Dalam tahap ini kegiatan yang dilakukan yaitu melakukan pengukuran terhadap realita yang telah terjadi sebagai hasil kerja dari tugas yang telah diselesaikan. Kemudian penilaian dilaksanakan dengan cara membandingkan antara kekayaan atau hasil dari pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Perbaikan

   Kegiatan yang di lakukan dalam tahap ini yaitu mencoba mencari jalan keluar untuk mengambil langkah-langkah tindakan koreksi terhadap penyimpangan-penyimpangan yang telah terjadi.[33]

2.2.4. Peran Pengawasan Ombudsman

Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal dan bersifat mandiri melakukan tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 1 angka 1 sebagaimana berikut: "Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara,

[33]http://repository.radenintan.ac.id/1127/3/BAB_II._OK.pdf di akses pada tanggal 17 Juli 2020

Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Penjelasan Umum Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa reformasi mengamanatkan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat yaitu kehidupan yang didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga Negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Menurut S.F. Marbun, pengawasan dapat ditinjau dari berbagai segi, antara lain segi ekonomi atau manajemen dan segi hukum. Dari segi manajemen, pengawasan diperlukan untuk menjamin agar suatu kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana (*planning*) sehingga tujuan organisasi tercapai. Di samping itu, pengawasan juga untuk menjaga agar fungsi pemerintahan berjalan dengan baik dan terjamin penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan demikian pengawasan dapat memperkecil hambatan yang terjadi dan segera melakukan perbaikan.[34]

Dari segi hukum administrasi, pengawasan diperlukan untuk menjamin agar pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan berjalan sesuai dengan norma

[34]S.F. Marbun, *Hukum Administrasi Negara II*, (Yogyakarta: FH UII Press, tahun 2013), hlm. 2

hukum atau ketentuan peraturan perundang-undangan dan perlindungan hukum bagi rakyat atas sikap tindak badan/pejabat tata usaha negara dapat diupayakan.[35]

Ombudsman RI di Aceh lahir pada tanggal 8 Oktober 2012. Seiring berjalannya waktu, berbagai macam kegiatan telah dilakukan untuk membuat lembaga Ombudsman menjadi lembaga yang lebih eksis dan memiliki kewibawaan dalam melakukan pengawasan pelayanan publik yang mandiri di Provinsi Aceh.

Hadirnya lembaga ini juga memperbaruhi atau memperbaiki system pelayanan publik di Aceh, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat ketika adanya keluhan mengenai pelayanan publik, yaitu permasalahan mengenai maladministrasi seperti; penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang (korupsi), penyimpangan prosedur, bertindak tidak layak, tidak patut, berpihak, konflik kepentingan dan diskriminasi. Masyarakat dapat dengan mudah mengadu atau melaporkan kepada lembaga Ombudsman yang berkedudukan di Ibukota Banda Aceh.[36]

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[35]S.F. Marbun, *Hukum Administrasi …*, hlm. 2

[36]Agus Triono, *Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah,* Jurnal Sosiologi, Vol. 17, No. 1:65-76, 2015, hlm. 73

1.8. Teori Pelayanan

2.3.1. Pengertian Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain dengan memperoleh imbalan ataupun tidak.[37]

Menurut Jafry dikutip oleh Teddy, bahwa hakikat pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses di dalam konteks ini ialah hubungan keperluan antara penerima dan pemberi kebutuhan, yang mana mereka saling menerima baik tanpa adanya keluhan ketidakpuasan pelayanan maupun adanya keluhan.[38]

Makna pelayanan seperti tersebut di atas cenderung mengarah pada maksud pelayanan yang diberikan oleh organisasi, pemerintah ataupun lembaga-lembaga lainnya kepada masyarakat. Makna pelayanan seperti ini cenderung tidak mewakili maksud pelayanan itu sendiri, sebab pelayanan boleh jadi dilakukan bukan hanya oleh lembaga atau organisasi, tetapi bisa juga dari individu masyarakat. Oleh sebab itu makna pelayanan yang boleh jadi luas cakupannya dikemukakan oleh Moenir. Menurutnya, pelayanan ialah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang berdasarkan landasan faktor materi melalui sistem prosedur dan juga metode tertentu dalam rangka memenuhi

---

[37]Tim Pustaka Phoenix, *Kamus*..., hlm. 447.

[38]Teddy Minahasa Putra, *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*, Cet, 2 (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia), hlm. 3.

kepentingan orang lain sesuai haknya, dan sistem pelayanan tersebut menurut Moenir berlangsung secara berkesinambungan.[39]

Dalam hubungannya dengan pelayanan publik, terdapat beberapa persoalan yang mesti diperhatikan. Sadhana menyebutkan ada tiga hal yang harus diperhatikan oleh pelayan publik, yaitu: (1) mengetahui kebutuhan yang dilayani, (2) menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan kerja, dan (3) memantau dan mengukur kinerja. Selanjutnya, manifestasi atau perwujudan dari ketiga hal tersebut, maka dalam memberikan layanan publik harusnya memenuhi empat hal yaitu:[40]

a. Mudah dalam pengurusan atau prosedur sederhana
b. Mendapat pelayanan yang wajar
c. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
d. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang atau transparan

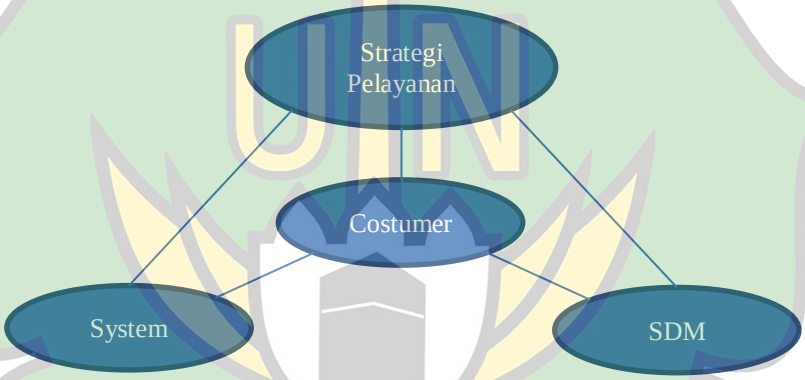
Memperhatikan keempat poin tersebut, maka pelayanan idealnya memang mementingkan pihak yang dilayani. Artinya, pelayan publik yang dalam konteks ini pemerintah ataupun lembaga-lembaga lainnya yang ada hubungannya dengan pemerintah betul-betul dituntut untuk bekerja ekstra memperhatikan kepentingan konsumen yang dilayani itu agar penilayan tentang pelayanannya dipandang baik dan wajar. wujud dari efektifnya pelayanan bergantung pada kepuasan

[39]Sjahrazad Masdar, Sulikah Asmorowati, dan Jusuf Irianto, *Manajemen*..., hlm. 37: Definisi yang dikemukakan Moenir tersebut juga diulas di dalam, Teddy Minahasa Putra, *Pelayanan*..., hlm. 3.

[40]Kridawati Sadhana, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, (Malang: Citra Malang, 2016), hlm. 95: Keterangan tersebut juga dapat diakses dalam artikel Noval Liata yang berjudul: "*Pelayanan Masyarakat dalam Lembaga Pemeirntahan*". Diakses melalui situs: https://nofalliata.wordpress.com/sosial-budaya/pelayanan-masyarakat-dalam-lemb aga-pemerintah-2/, tanggal 21 Januari 2020.

masyarakat. Untuk melengkapi hal ini, maka kualitas pelayanan publik merupakan rangkaian hubungan antar pihak-pihak terkait dan beberapa aspek penting dalam penalayan itu.

Menurut Albrect dan Zemke (1990), dikutip oleh Sadhana, bahwa kualitas perlayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*custumers*). Hubungan unsur-unsur tersebut bisa disarikan dalam pola hubungan sebagai berikut:



Sumber: Sudhana. 2015.[41]

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui di dalam pelayanan publik, *costumer* adalah pihak yang relatif sentral keberadaannya. Artinya, pelayan publik sedapat mungkin mengambil bagian dalam memberikan pelayanan terbaik pada *costumer*. Untuk itu, pola yang harus diperhatikan oleh pelayan publik adalah adanya strategi pelayanan yang terhubung dengan sistem yang baik dan mapan, serta pelakunya (pelayan publiknya) adalah dari kalangan yang memenuhi kualifikasi yang baik. Apabila tiga pola tersebut dapat dipenuhi dengan baik,

[41]Kridawati Sadhana, *Etika*..., hlm. 97.

costumer sebagai pihak yang sentral tersebut akan dapat dilayani dengan baik pula. Dengan sendirinya, kepuasan pelanggan (*costumer*) dapat terpenuhi.

2.3.2. Jenis dan bentuk Pelayanan

Jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

1. Pemberian jasa-jasa saja.
2. Layanan yang berkaitan dengan penyediaa dan distribusi barang-barang saja.
3. Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Bentuk dan proses pelayanan ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Aviliani dan Elu kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:[42]

a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan.
c. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
d. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive* dan *partner ship marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

[42]Arosmiati, *Manajemen…,* hlm. 19

Dengan pendekatan diatas maka sebuah perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan kepada para pelanggan, sehingga dapat semakin meningkat dan akan memberikan kentungan pula bagi perusahaan. Bagi setiap perusahaan yang memberikan pelayanan baik berupa barang maupun jasa harus selalu mengevaluasi segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada para konsumen agar dapat dijadikan sebagai acuan untuk membarikan pelayanan yang lebih baik lagi dimasa yang mendatang, dengan mengevaluasi segala jenis kegiatan kualitas jasa pelayanan yang diberiakan untuk para pelanggan perusahaan maka kualitas perusahaan itu akan dinilai baik dan dianggap sudah memenuhi kebutuha pelanggannya. Apabila pelanggan merasa puas dengan kinerja karyawan maka denga sendirinya akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dan akan meningkatkan profitabilitas perusahaan.[43]

2.3.3. Manajemen Pelayanan

Menurut Moenir manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.[44] Sedangkan menurut Ratminto dan Atik septi Winarsih manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusus rencana, mengimplementasi rencana,

[43]Arosmiati, *Manajemen…,* hlm. 19
[44]Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 186

mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.[45]

Dari pengertian-pengertian yang di kemukakan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

2.3.4. Pelayanan PT. PLN Aceh

Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 2P/451/M.PE/1991 tentang hubungan pemegang kuasa usaha kelistrikan untuk kepentingan umum dengan masyarakat. Pelayanan listrik adalah adanya pemenuhan kebutuhan oleh pelanggan listrik (masyarakat) yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam hal ini adalah PT. PLN (Persero).[46] Melihat dari fungsi listrik memang tidak bisa dipungkiri bahwa kebutuhan akan pelayanan listrik harus diperhatikan.

Tenaga listrik berperan sangat penting dalam kehidupan masyarakat modern, untuk keperluan rumah tangga, industri, perkantoran, usaha dan lain sebagainya. Tingkat ketergantungan pada energi listrik sebanding dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi nasional dalam kesejahteraan masyarakat. Sementara itu, persaingan global yang mendorong restrukturisasi sektor ketenagalistrikan nasional pasti memberikan dampak pada PLN sebagai pelaku bisnis.

---

[45]Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 22
[46]http://pln.co.id, di akses pada tanggal 16 Desember 2020

PT. PLN Aceh sangat serius melayani kebutuhan masyarakat, dalam hal ini yang dimaksud pelayanan kepada masyarakat terdiri dari dua aspek:[47]

1. pelayanan teknik: misalnya kecepatan penyambungan, mutu tegangan, frekuensi, kontinuitas pasokan dan kecepatan dalam pemulihan gangguan dan seterusnya.
2. Pelayanan non-teknik: mulai dari penerimaan loket (*front-liner, front-desk)*, penyelenggaraan adminstrasi tata usaha pelanggan, perhitungan rekening, fasilitas pembayaran rekening, pelayanan informasi dan lai sebagainya.

Terdapat juga pelayanan:

1. Untuk mengetahui jumlah rekening tagihan pelanggan memberikan ID pelanggan kepada bagian penagih, setelah itu pelanggan diberikan informasi rekening tagihan.
2. Calon pelanggan yang ingin mengetahui tentang informasi pasang baru, memberikan jumlah daya yang diminta kepada bagian pelayanan dan informasi yang diberikan kepada calon pelanggan berupa informasi pasang baru.
3. Untuk mengetahui informasi ubah daya, pelanggan memberikan ID pelanggan dan jumlah daya yang diminta kepada bagian pelayanan dan informasi yang diberikan berupa informasi ubah daya.
4. Untuk mengetahui informasi pemakai kwh dan stand meter, pelanggan memeberikan ID pelanggan kepada bagian catat meter kemudian pelanggan

[47]http://pln.co.id, di akses pada tanggal 16 Desember 2020

diberikan informasi tentang pemakaian kwh bulan lalu dan bulan berjalan juga informasi stand meter.

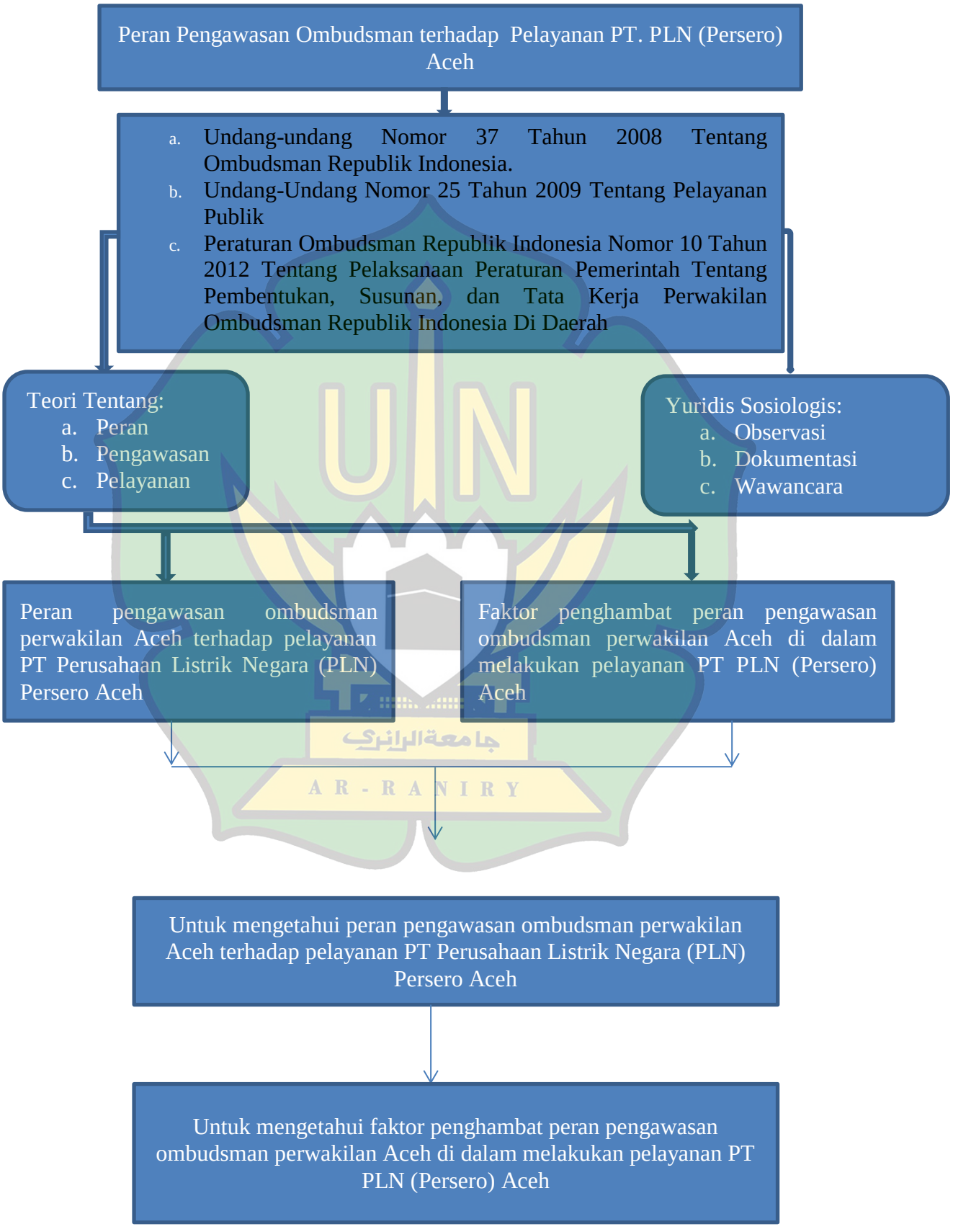
PT. PLN (Persero) Aceh memberikan kebijakan untuk pelanggannya, system pembayaran yang ada pada PLN terdapat dua kategori. Yaitu pembayaran listrik paskabayar dan pembayaran listrik prabayar. Sistem pembayaran listrik paskabayar yaitu dimana pelanggan PLN datang langsung ke loket pembayaran rekening listrik dan menunjukkan rekening listrik yang dipengang oleh pelanggan guna untuk menunjukkan ID pelanggan dan jumlah tagihan listrik, dari pihak PLN adanya petugas PLN untuk catat meter. Catat meter ini berguna untuk memberikan fakta dan bukti yang nyata penggunaan tenaga listrik oleh pelanggan, hal ini juga menghindari kekeliruan dalam pembayaran tagihan listrik, biasanya petugas memberikan bukti berupa foto dari KWH meter pascabayar.[48]

Sistem listrik prabayar bersifat sistem *voucher* seperti telpon genggam. Artinya dimana pelanggan tidak harus datang ke loket untuk membayar tagihan listrik, dalam sistem ini pelanggan hanya melakukan pembelian pulsa listrik, sehingga tidak terjadinya catat meter atau kesalahan dalam catat meter.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[48]http://pln.co.id, di akses pada tanggal 16 Desember 2020

2.5. Kerangka Pemikiran



BAB III
GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1. Sejarah Ombudsman

Pada mulanya institusi Ombudsman dikenal di Swedia, dan baru setengah abad belakangan ini system Ombudsman menyebar ke seluruh penjuru dunia.[49] Ombudsman Republik Indonesia sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga Negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan public tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).[50]

Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional di Indonesia dilatarbelakangi suasana transisi menuju demokrasi. Pada saat pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid dikeluarkanlah Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. Eksistensi Ombudsman semakin kuat pada saat dicantumkannya Ombudsman dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Propenas, sampai pada diterbitkannya Tap MPR Nomor VIII/MPR/2001. Usul pengaturan Ombudsman dalam Amandemen UUD

---

[49]Antonius Sujata dan Surachman, *Ombudsman Indonesia ditengah Ombudsman Internasional*, (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2007), hlm. 29

[50]Galang Asmara, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, (Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2002), hlm. 22

1945 oleh Komisi Konstitusi dimasukkan dalam Pasal 24 G Ayat (1), berbunyi: Ombudsman Republik Indonesia adalah ombudsman yang mandiri guna mengawasi penyelenggaraan pelayanan umum kepada masyarakat.[51]

Dalam UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, sudah dirumuskan definisi Ombudsman sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Angka (1) yang menjelaskan: Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggaranegara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Cita-cita untuk menyelenggarakan pemerintahan negara yang bersih merupakan cikal bakal didirikannya komisi ombudsman, hal ini tertuang dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional yang menyatakan :"Pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme". Keputusan Presiden RI No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[51]Galang Asmara, *Ombudsman Nasional dalam…,* hlm. 23

Adapun susunan keanggotaan komisi Ombudsman Nasional periode 2016-2021 sebagaimana dilampiran dalam kepres No. 44 Tahun 2000 adalah:[52]

1. Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D. (Ketua merangkap Anggota)
2. Lely Pelitasari Soebekty, S.P., M.E. (Wakil Ketua merangkap Anggota)
3. Prof. Drs. Adrianus Eliasta Meliala, M.Si., M.Sc., Ph.D. (Anggota)
4. Ahmad Alamsyah Saragih, S.E. (Anggota)
5. Dr. Ahmad Su'adi, M.Hum. (Anggota)
6. Alvin Lie Ling Piao, M.Si. (Anggota)
7. Dadan Suparjo Suharmawijaya, S.IP., M.IP. (Anggota)
8. Dr. Laode Ida (Anggota)
9. Dr. Ninik Rahayu, S.H., M.S. (Anggota)

3.2. Peran Lembaga Ombudsman

Peran lembaga ombudsman salah satunya untuk mendorong penyelenggara administrasi yang semakin baik. Asas-asas umum pemerintahan yang baik dijadikan sebagai tolak ukur sejauh mana aparat telah menegak telah melakukan perbuatan pengawasaan. Dengan demikian lembaga ombudsmandalam menjalankan tugas harus cepat, tidak berbelit-belit, gratis dan tidak mengancam eksistensi lembaga lain, akan tetapi memberikan rekomendasi yang membangun dan memperbaiki. Peran lainnya dari lembaga ombudsman juga untuk mewujudkan *good governace*.[53]

---

[52]http://ombudsman.go.id/ di akses pada tanggal 16 Desember 2020

[53]Titik Triwulan Tutik, *Hukum Tata Usaha Negara dan Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Indonesia,* (Jakarta: Pranadamedia Group, 2011), hlm. 280

Bagir Manan, (mantan anggota ombudsman) menyatakan bahwa perlunya membentuk lembaga ombudsman antara lain karena: 1. Kegagalan lembaga pengawasan yang sudah ada baik pengawasan hukum maupun politik, juga lembaga penegak hukum yang tidak berjalan sebagaimana mestinya. 2. Ombudsman harus dilihat sebagai suatu cara untuk membangun partisipasi masyarakat melakukan pengawasan terhadap jalannya suatu lembaga. 3. Ombudsman merupakan instrument yang lebih mudah untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat.[54]

Dari paparan tersebut dapat diketahui bahwa latar belakang terbentuknya lembaga ombudsmandi Indonesia terkait dengan tujuan-tujuan sebagai berikut:

a. Meningkatkan perlindungan hak-hak warganegara (hak-hak hukum dan hak-hak asasi)
b. Meningkatkan supremasi hukum
c. Menciptakan kepastian hukum
d. Meningkatkan kesejahteraan rakyat;
e. Mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan memelihara legalitas kekuasaan;
f. Membantu penyelenggaraan pemerintahan secara efisien dan adil;
g. Menciptakan pemerintahan/penyelenggaraan yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, good governance dan clean government;
h. Memberbaiki kinerja pemerintah, kredibilitas pemerintah dan mencapai keadilan.

Kedelapan poin tersebut di atas pada dasarnya dapat direduksi menjadi dua, yakni; Pertama Untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan Kedua melindungi hak-hak warganegara.[55]

---

[54]Hadjon, Philipus M, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia, Sebuah Studi tentang Prinsip-prinsip, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 144

[55]Asmara, Galang, *Ombudsman Nasional*, (Yogyakarta: LaksBang PRESSindo, 2005), hlm. 22-23

3.3. Tugas, Fungsi dan Wewenang Ombudsman

Ombudsman memiliki tugas dan fungsi melindungi hak-hak masyarakat terhadap perbuatan maladministrasi yang dilakukan oleh lembaga pelayanan public demi kesejahteraan umum.[56] Seperti yang termaktub dalam Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 6 bahwasannya Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan public tertentu. Ombudsman bertugas sebagai berikut:

a. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
b. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
c. Meninjaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanana publik;
e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
f. Membangun jaringan kerja;
g. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public; dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang.undang.

Dalam menjalankan fungsi dan tugas Ombudsman berwenang:

[56]Yusnani, Hasjimzoen, *Eksistensi Ombudsman Republik indolnesia*, dalam Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum, Volume VIII No. 2, (April-juni 2014), hlm. 200

a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Lporan dari instansi Terlapor;
d. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
f. Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yng dirugikan;
g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.[57]

Oleh karena wewenang adalah kekuasaan yang ada pada seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai dukungan dari masyarakat.[58] Sehingga Ombudsman juga berwenang:

a. Menyampaikan saran kepada presiden, kepala daerah, atau Pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
b. Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar tetap terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

[57]Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
[58]Soerjono, Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia UIPress, 1986), hlm. 30

Selain itu juga Ombudsman berwenang untuk melakukan systemic riview terhadap kebijakan pelayanan publik. Artinya, kewenangan lain yang dimiliki Ombudsman, sebagaimana diatur dalam pasal 50 ayat (5) Undangundang RI No. 25 Tahun 2009 tantang Pelayanan Publik adalah melaksanakan ajudikasi khusus dalam penyelesaian ganti rugi. Undang-undang tersebut menyatakan secara khusus mengenai jenis sanksi administrasi termasuk sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah, serta pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.[59]

Dengan melihat tugas dan wewenang berdasarkan UndangUndang RI No. 37 Tahun 2008 Tersebut Ombudsman bukan lagi berbentuk komisi sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Presiden (Keppres) RI No. 44 Tahun 2000, melainkan sebagai lembaga Negara yang sejajar dengan kepolisian dan kejaksaan.

3.4. Ombudsman Perwakilan Aceh

Perwakilan Ombudsman sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 5 dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia mempunyai kedudukan yang setrategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari ORI. Bagi Ombudsman Republik Indonesia sendiri, pendiri perwakilan Ombudsman juga dapat lebih mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenangnya keseluruh wilayah Negara Indonesia karena Perwakilan Ombudsman merupakan

[59]Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tantang Pelayanan Publik

kepanjangan tangan dan mempunyai hubungan hirarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia.

Menurut Pasal 3 Ayat 1 Peraturan Pemerintahan Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah bahwa: Pembentukan Perwakilan Ombudsman didasarkan pada studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, evektifitas, kompleksitas, dan beban kerja. Dengan demikian, tidak sertamerta pendirian Perwakilan Ombudsaman dilaksanakan di seluruh provinsi atau kabupaten/kota, melainkan didasarkan pada kebutuhan masyarakat.[60]

Provinsi Aceh adalah salah satu provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggara pemerintahanan yang baik (good governance) yaitu jujur, bersih dan transparansi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Aceh. Mengenai perwujudan yang mendasar di bentuklah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh, dengan keputusan Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno dari anggota Ombudsman.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh berfungsi sebagai Lembaga pengawasan masyarakat yang bersifat indenpenden yang diberi kewenangan untuk klarifikasi, investigasi dan rekomendasi terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggara pelayanan publik terhadap dugaan maladministrasi kususnya di daerah. Dalam tugasnya, Ombudsman

[60]http://ombudsman.go.id/ di akses pada tanggal 16 Desember 2020

Republik Indonesia Perwakilan termuat dalam Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah yang salah satu kewenangannya yaitu melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.[61]

3.5. Visi dan Misi Ombudsman Perwakilan Aceh

Visi

1. Mewujudkan Pelayanan Publik Prima yang Menyejahterakan dan Berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia

Misi

1. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintah agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme
3. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hokum masyarakat dan supermasi hokum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan
4. Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegerasi berbasis teknologi informasi

[61]Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tantang Pelayanan Publik

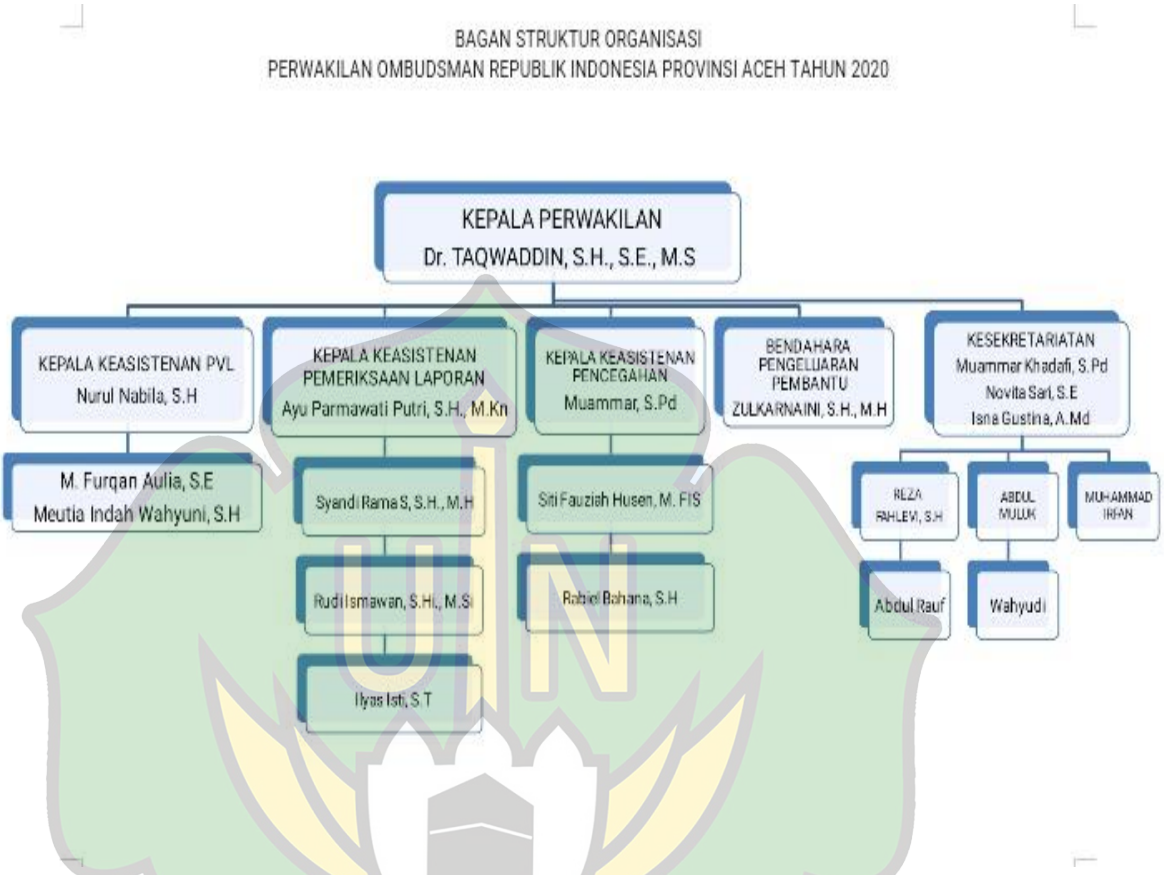
3.6. Struktur Organisasi

Dalam rangka melaksanakan tugas, fungsi, dan wewenang, struktur organisasi Ombudsman RI berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia adalah sebagai berikut:[62]

Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia terdiri atas Ketua, wakil, Anggota Ombudsman, Sekretariat Jenderal, Asisten-asisten Ombudsman, dan Perwakilan Ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh terdiri dari satu kepala perwakilan dan 8 orang asisten Ombudsman, yang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Aceh.

[62]https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfso di akses pada taggal 26 Agustus 2020

Adapun Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Aceh adalah:



Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Aceh

BAB IV
DATA DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Peran Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan PT. PLN Aceh

Awal terbentuknya Ombudsman di Aceh yaitu tanggal 8 Oktober 2012, dan mulai maksimal beroperasi pada tahun 2013. Sudah 7 tahun Ombudsman RI berada di Aceh dan telah banyak hal yang dilakukan demi memperbaiki kualitas pelayanan publik di Aceh.[63]

Kehadiran Ombudsman di Aceh di harapkan dapat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan yang baik, jujur, berkeadilan, dan tidak memandang jabatan dan status sosialnya. Ketika masyarakat mengeluhkan terjadinya praktek maladministrasi dalam pelayanan publik dapat melaporkannya ke Ombudsman sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Ombudsman perwakilan Aceh bertempat di ibu kota provinsi yakni Banda Aceh.[64]

Pelaksanaan pengawasan didasarkan Pasal 6 UU Nomor 37 Tahun 2008, yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Dalam mengawasi pelayanan terhadap PT. PLN Aceh Ombudsman menerima laporan-laporan dari masyarakat tentang adanya dugaan praktik maladministrasi yang di lakukan oleh PT. PLN Aceh dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Dan setiap warga

---

[63]Yodi Arista, *Peran Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh*, (Banda Aceh: Fakultas Dakwah UIN Ar-Raniry, 2018), hlm. 44

[64]Yodi Arista, *Peran Ombudsman Perwakilan…,* hlm. 44

berhak untuk menyampaikan laporannya kepada Ombudsman Perwakilan Aceh, hal itu untuk menjamin terwujudnya kualitas pelayan publik yang berkualitas agar dapat mensejahterakan masyarakat Aceh.

Mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan kredibel adalah adalah kebutuhan masyarakat yang wajib terpenuhi dan dilayani dengan ramah adalah beberapa contoh diantara sekian banyak harapan masyarakat yang mengakses pelayanan di instansi publik seperti kependudukan, kesehatan, pln dan lain-lain. Tidak jarang terdengan keluhan-keluhan yang dilontarkan masyarakat terkait pelayanan publik namun dalam hal ini masyarakat enggan melapor atau tidak tahu mau lapor kemana karena ada masyarakat tidak tau fungsi dan peran ombudsman.

Nasruddin, warga Aceh Besar mengatakan banyak sekali keluhan tentang pelayanan PLN Aceh seperti pemadaman listrik yang tidak ada pemberitahuan dari pihak PLN, kadang-kadang juga tagihan listrik melonjak namun tidak melapor ke Ombudsman karena tidak tahu apa peran dan fungsi Ombudsman itu.[65] Hal yang sama juga dialami oleh Raja Idi Pedagang di Aceh Besar PLN sekarang sudah semena-mena tagihan sama masyarakat satu hari saja tidak boleh terlambat tapi kinerja pihak PLN membuat pelanggan sangat kecewa.[66]

Marsyitah warga Banda Aceh pernah melaporkan masalah pergantian meteran listrik dari yang manual ke meteran prabayar, sudah ditindak lanjuti oleh Ombudman setelah dilakukan mediasi akhirnya pihak PLN memasang kembali meteran manual dan mencabut kembali meteran prabayar. Alhamdulillah lembaga

[65]Wawancara dengan Nasruddin pada tanggal 11 November 2020
[66]Wawancara dengan Raja Idi pada tanggal 11 November 2020

Ombudsman cepat merespon laporan masyarakat khususnya saya sehingga saya bisa menggunakan kembali meteran yang manual.[67]

Pada tahun 2017, Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, Taqwadin Husin mengatakan, pertama sekali lembaga Ombudsman hadir di Aceh pada tahun 2012 lalu, pelayanan publik terburuk di Aceh berdasarkan pengaduan masyarakat yang masuk merupakan institusi kepolisian dan Pemerintah Aceh. Namun berselang beberapa tahun, institusi tersebut telah lebih baik. Lembaga Ombudsman perwakilan Aceh menyatakan PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan perusahaan paling buruk memberikan pelayanan publik di Aceh.

Sekarang hampir rata-rata pengaduan yang kami terima melalui Short Message Service (SMS) atau langsung dari masyarakat, terburuk adalah PLN dari tingkat pelayanannya. Karena perusahaan listrik negara itu sering sekali melakukan pemadaman listrik," kata Taqwadin, usai menjadi pemateri dalam kegiatan Ngopi Bareng Ombudsman RI Perwakilan Aceh bersama Pejabat Pemerintahan Aceh Barat, OKP, LSM di Aceh Barat. Menurut Taqwadin, pihaknya sudah pernah memanggil pihak PLN Wilayah Aceh untuk mememinta klarifikasi terkait seringnya pemadaman listrik. Dalam pertemuan itu, PLN mengaku alasan pemadaman karena adanya kekurangan daya serta alasan lainnya.

Taqwadin menilai, jika pemadaman listrik di Aceh dengan alasan kekurangan daya sangat disayangkan. Karena Aceh memiliki beberapa pembangkit listrik yang mampu menyuplai kebutuhan pasokan listrik khususnya di Aceh. Aceh punya Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU), ada arun dan ada

[67]Wawancara dengan Marsyitah pada tanggal 9 N0vember 2020

beberapa lainnya. Inikan masalahnya kemapa hasus dipasok dulu ke Medan, setelah itu baru dibagikan ke Aceh. PLN wilayah Aceh diberi kewenangan langsung mengelola pasokan listrik tanpa intervensi, maka apa yang menjadi keluhan masyarakat saat ini tidak akan terjadi.[68]

Menanggapai persoalan mengenai keluhan masyarakat terhadap seringnya terganggu terhadap pelayanan PT. PLN Aceh, salah satu contoh misalnya terjadi pemadaman serentak, Manager Komunikasi PLN Unit Induk Wilayah (UIW) Aceh, T. Bahrul Halid, mengatakan penyebabnya adalah black out itu. "Gangguan terjadi pada sistem transmisi 150 Volt (kV) antara Idi (Aceh Timur) dan Lhokseumawe, karena adanya gangguan tersebut, pembangkit di PLTMG Arun dan Nagan tidak mampu menampung beban yang secara signifikan bertambah secara tiba-tiba. "Sehingga pembangkit tersebut padam yang mengakibatkan gelap sebagian Aceh.[69]

Lebih lanjut T.Bahrul Halid mengatakan pemadaman serentak juga terjadi pada awal 2020, Sejumlah wilayah Provinsi Aceh mengalami pemadaman listrik sejak Senin pagi hingga sore hari, itu terjadi terjadi karena adanya gangguan pembangkit listrik di Pangkalan Brandan. Gangguan terjadi pada sistem transmisi 150 kilovolt antara Binjai dan Pangkalan Brandan yang berdampak pada suplai pasokan listrik ke Aceh sejak pukul 09.38 WIB. Jadi transmisinya ada gangguan, jadi gangguannya sampai ke Aceh. Karena penarikan tegangan itu dari Medan,

[68]http://www.ajnn.net/news/ombudsman-pln-paling-buruk-memberikan-pelayanan-publik-di-aceh/index.html. Di akses pada tanggal 12 Oktober 2020

[69]Wawancara dengan T. Bahrul Halid, Manager Komunikasi PLN Aceh pada tanggal 17 Januari 2021

jadi dua pembangkit yang ada di Aceh, seperti, Aron sama Nagan Raya itu tidak bisa berfungsi.[70]

4.1.1. Laporan Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh

Pelayanan merupakan bagian integral dan strategis bagi pengembangan tugas dan fungsi pelayanan pemerintah. Untuk itu, kualitas pelayanan publik merupakan salah satu parameter keberhasilan birokrasi. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat karena pelayanan merupakan hak yang harus diperolehnya. Kesadaran masyarakat terhadap hak untuk memperoleh pelayanan yang baik salah satunya diwujudkan dalam penyampaian akses ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh.

Ombudsman perwakilan provinsi Aceh pada tahun 2017 sampai dengan 2019 telah menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 472 laporan. Laporan tersebut disampaikan kepada Ombudsman Aceh oleh masyarakat dengan cara datang langsung atau melalui surat, telepon, email dan media.[71]

Laporan/pengaduan juga diklasifikasikan berdasarkan klafikasi pelapor, terlapor, asal instansi terlapor, dan jenis maladministrasi yang dilaporkan kepada Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Aceh, sebagai berikut:[72]

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[70]Wawancara dengan T. Bahrul Halid, Manager Komunikasi PLN Aceh pada tanggal 17 Januari 2021

[71]Wawancara dengan Taqwaddin, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, pada tanggal 9 Oktober 2020

[72]Laporan tahunan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Aceh Tahun 2017-2019

1. Pelapor

Tabel 1
Laporan Masyarakat Berdasarkan Klarifikasi Pelapor Ombusman RI Perwakilan Aceh

No	Jenis Maladministrasi	Tahun			Jumlah
		2017	2018	2019	
1	Badan Hukum	0	1	4	5
2	Inisiatif Investigasi	47	6	0	53
3	Kelompok Masyarakat	2	2	8	12
4	Keluarga Korban	8	6	3	17
5	Lai-lain	2	5	1	8
6	Lembaga Bantuan Hukum	4	6	12	22
7	Lembaga Swadaya Masyarakat	10	4	7	21
8	Media	5	0	0	5
9	Organisasi Profesi	3	1	0	4
10	Perorangan/Korban Langsung	122	104	98	324
11	Instansi Pemerintah	0	0	1	1
Jumlah		203	135	128	466

Sumber : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh

Berdasarkan Tabel diatas dapat di lihat bahwa jumlah laporan masyarakat berdasarkan klasifikasi setiap tahunnya semakin menurun dan jumlah laporan masyarakat paling banyak dilaporkan adalah tahun 2017 jumlah laporan atau pengaduan masyarakat yang disampakan ke Ombudsman Aceh terdapat 203 laporan, tahun 2018 ada 135 laporan dan pada tahun 2019 Ombudsman perwakilan Aceh menerima 135 laporan namun hanya 128 laporan.[73]

2. Instansi Terlapor

Dari 466 laporan yang telah ditangani Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh pada Tahun 2017 sampai dengan 2019, instansi yang terbanyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Pemeritah Provinsi 110 laporan dan instansi lain yang paling banyak dilaporkan masyarakat ke Ombudsman yaitu

[73]Wawancara dengan Taqwaddin, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, pada tanggal 9 Oktober 2020

Kepolisian 84 laporan, Pemerintah Kabupaten/Kota 61 laporan, dan BUMN/BUMD 78 laporan, sekolah 52 laporan, Bank BUMN sebanyak 30 laporan, Badan Pertanahan Nasional 21, kejaksaan Tinggi 11 laporan, Perguruan Tinggi 10 laporan dan lain-lain 9 laporan.

Secara rinci data laporan berdasarkan instansi Terlapor dapat dijelaskan pada tabel dan grafik sebagai berikut:

Tabel 2
Laporan Masyarakat Kota Banda Aceh berdasarkan Klasifikasi Instansi Terlapor

No	Instansi Terlapor	2017	2018	2019
1.	Pemerintah Provinsi	46	34	30
2.	Pemerintah Kabupaten/Kota	10	29	22
3.	BUMN/ BUMD	39	19	20
4.	Kepolisian	42	23	19
5.	Badan Pertanahan Nasional	10	7	4
6.	Sekolah	31	7	14
7.	Bank BUMN	12	9	7
8.	Perguruan Tinggi	4	3	3
9.	Kejaksaan Negeri	6	3	2
10.	Lain-lain	3	1	5
Jumlah		203	135	128

Sumber : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh

3. Subtansi Laporan

Permasalahan atau substansi laporan yang paling banyak dikeluhkan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh adalah masalah Kepegawaian yaitu sebanyak 87 laporan, disusul dengan masalah Kepolisian 84 laporan. Kemudian substansi laporan tentang kesehatan, administrasi kependudukan, perijinan, peradilan dan masalah lain yang juga dikeluhkan masyarakat antara lain Air PDAM, dan yang sedang penulis teliti adalah masalah PLN yaitu sebanyak 63 laporan.

Secara rinci data laporan dilihat dari substansi laporan, dapat dijelaskan pada tabel dan grafik sebagai berikut:

Tabel 3
Laporan Masyarakat Berdasarkan Subtansi Laporan

No	Substansi	2017	2018	2019
1	Listrik / PLN	20	25	18
2	Kepolisian	42	23	11
3	Kepegawaian	45	23	19
4	Perijinan	5	2	9
5	Pertanahan	10	7	2
6	Peradilan	6	3	2
7	Adminiistrasi Kependudukan	11	22	19
8	PDAM	19	9	9
9	Perbankan	2	2	3
10	Pendidikan	18	11	12
11	Kesehatan	31	7	27
12	Dan lain-lain	5	1	9
	Jumlah	203	135	128

Sumber : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh

Laporan masyarakat yang di sampaikan ke Lembaga Ombudsman dapat diklasifikasi jenis-jenis penyimpangan atau maladministrasi sebagai berikut:[74]

1. Berpihak
2. Diskriminasi
3. Tidak patut
4. Penyalahgunaan wewenang
5. Konflik kepentingan
6. Tidak kompeten
7. Penyimpangan Prosedur
8. Tidak memberikan pelayanan
9. Penundaan berlarut

[74]Laporan tahunan Ombudsman RI Perwakilan Aceh 2019

10. Permintaan uang, barang dan jasa

Hasil wawancara dengan Assiten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh Ayu Parmawati Putri, mengatakan;

> *"Dugaan maladministrasi yang terjadi pada pihak PLN yang dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh pada tahun 2017 sampai dengan 2019 yaitu sebanyak 63 laporan yang meliputi pemadaman listrik tanpa pemberitahuan, pergantian meteran dari manual ke meteran prabayar, ban berbagai macam laporan lainnya yang berkaitan dengan. melihat laporan dengan dugaan maladministrasi tersebut, maka diperlukan upaya perbaikan kualitas pelayanan public yaitu pikah kami melakukan evaluasi penerapan dan penyempurnaan standar operasional prosedur yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penegakan integritas, dan menjaga komitmen penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan. Selain itu, diperlukan juga dukungan sarana prasarana yang memadai dan pengawasan pimpina".*[75]

Laporan yang disampaikan masyarakat menujukan bahwa pelayanan PT. PLN, masih terbilang jauh dari harapan masyarakat yang mengharapkan mendapatkan pelayanan yang baik, pemadaman berlarut yang dilakukan oleh PLN menujukan bahwa tidak kompeten dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Secara rinci data laporan berdasarkan dugaan maladministasi dapat dijelaskan pada tabel dan grafik sebagai berikut:

Tabel 4
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Jenis Maladministrasi Ombusman RI Perwakilan Aceh

No	Jenis Maladministrasi	Tahun			Jumlah
		2017	2018	2019	
1	Berpihak	1	0	0	1
2	Diskriminasi	2	6	4	12
3	Penundaan Berlarut	16	13	13	42

[75]Wawancara dengan Ayu Parmawati Putri, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Aceh, pada tanggal 8 Oktober 2020

4	Penyalahgunaan Wewenang	8	6	5	19
5	Penyimpangan Prosedur	6	14	12	32
6	Permintaan Uang, Barang, dan Jasa	8	5	2	15
7	Tidak Kompeten	0	5	1	6
8	Tidak Memberikan Pelayanan	3	12	9	24
9	Tidak Patut	11	11	9	31
10	Konflik Kepentingan	1	0	0	1
Jumlah		56	72	55	183

Sumber : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh

4.1.2. Bentuk Pengawasan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam menjalankan tugasnya yaitu mengawasi pelayanan publik sesuai dengan Undang-undang 37 tahun 2008, dalam melakukan pengawasan Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh memiliki bentuk pengawasan berdasarkan adanya laporan masyarakat dan pengawasan atas inisiatif sendiri dari Ombudsman.

1. Pengawasan berdasarkan laporan masyarakat

Pengawasan berdasarkan laporan atau pengaduan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan setelah adanya laporan masyarakat mengenai tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pelayanan publik dengan adanya laporan masyarakat Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh akan mudah untuk melakukan pengawasan dan mengetahui subtansi yang melakukan tindakan maladminsitrasi pada masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh sangat ditentukan dengan partisipasi masyarakat yang menyuarakan praktek-praktek penyimpangan dan keberanian masyarakat melaporkan penyimpangan yang dilakukan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman pada dasarnya berbasis pada pengawasan masyarakat. Sebagai lembaga pengawasan eksternal, Ombudsman memberikan ruang yang memadai bagi partisipasi masyarakat. Pentingnya partisipasi masyarakat, secara jelas disebutkan dalam tujuan pembentukan Ombudsman sebagaimana diuraikan pasal 3 Keppres No. 44 Tahun 2000 bahwa kerja pengawasan Ombudsman dilakukan melalui atau melibatkan peran serta masyarakat untuk mengembangkan kondisi yang kondusif dalam rangka pemberantasan KKN.

2. Pengawasan inisiatif Ombudsman

Pengawasan atas inisiatif Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh adalah pengawasan yang dilakukan bukan karena adanya laporan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, melaikan karena hasil dari kajian mendalam tentang permasalahan yang berkembang di masyarakat melalui proses pemantauan, penelitian, dan lain sebagainya. Inisiatif Ombudsman merupakan pengawasan tanpa harus menunggu adanya laporan dari masyarakat. Tujuan Ombudsman dalam melakukan pengawasan ini adalah untuk melihat keadaan yang sedang terjadi di sekitar masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh pelayanan publik. Pengawasan atas inisiatif sendiri yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh, setidaknya bersumber dari dua hal yaitu penelitian masalah sosial dan pemberitaan media massa.

Taqwaddin selaku Ketua Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh;

> *"Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh dalam mengawasi terhadap pelyanan PT. PLN di Aceh yaitu dibagi menjadi dua, yang pertama pengawasan yang dijalankan setelah adanya laporan masyarakat dan yang ke dua pengawasan tanpa*

menunggu laporan dari masyarakat atau berdasarkan inisiatif sendiri dari Ombudsman. Biasanya kasus yang di tangani oleh pihak kami sebagian besar berasal dari laporan masyarakat, seperti yang terjadi pada tahun 2017 sampai dengan 2019, dari 63 laporan masyarakat 56 diantaranya yaitu laporan berasal dari masyarakat ada yang datang langsung ke Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh, ada yang melalui surat ada juga yang melalui email dalam melaporkan terjadinya dugaan maladministrasi/pelayanan kepada masyarakat". [76]

Pengawasan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh pada dasarnya yaitu berbasis pengawasan masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh menjadi syarat penting bagi terciptanya pelayanan PT. PLN yang baik dan efesien dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Ketika masyarakat tidak mempunyai saluran untuk mengeluhkan permasalahannya dengan penyimpangan pelayanan pada PLN, justru Ombudsman datang dengan segala kemudahan dan menjadi wakil dalam meneruskan keluhan masyarakat kepada pejabat instansi PLN tersebut.

Lebih lanjut Muammar menjelaskan;

"selain melakukan bentuk pengawasan berdasarkan laporan masyarakat dan pengawasan inisiatif, pihak kami juga melakukan bentuk pencegahan agar tidak terjadinya maladministrasi pelayanan publik yaitu berupa sosialisasi, koordinasi dan kerjasama". [77]

Upaya yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh dalam mengawasi pelayanan PT PLN yaitu melakukan bentuk pencegahan dengan cara sosialisasi, koordinasi dan kerjasama. Tujuan yang dilakukan Ombudsman dalam melakukan pencegahan adalah agar terciptanya pelayanan yang lebih baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta meciptakan keadilan dalam pelayanan kepada masyarakat.

---

[76]Wawancara dengan Taqwaddin, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, pada tanggal 9 Oktober 2020

[77]Wawancara dengan Muammar, Kepala Keasistenan Pencegahan, pada tanggal 9 Oktober 2020

Secara lebih rinci kegiatan bentuk pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan PT. PLN dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Sosialisasi

Dalam rangka pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh telah melakukan berbagai kegiatan penyebarluasan informasi dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

> *"Ayu Parmawati Putri mengatakan, "sosialisasi dilakukan dalam bentuk pendidikan dan pelatihan, dimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh berperan sebagai narasumber. Sasaran sosialisasi juga ditujukan kepada masyarakat luas sebagai pengguna pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak mendapatkan pelayanan publik, diantaranya melalui diskusi. Sosialisasi juga menggunakan peran serta media sebagai pilar-pilar partisipan masyarakat yang membantu melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini, telah dilakukan beberapa kali konferensi pers kepada media baik cetak maupun elektronik dalam rangka mensosialisasikan hasil kerjaOmbudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh".*[78]

Kegiatan sosialisasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Kegiatan sosialisasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh

No	Kegiatan	Tempat	Keterangan
1	Narasumber pada diskusi "Polemik Kenaikan Tarif Listrik Pengguna Non-Subsidi"	Ombudsman RI Perwakilan Aceh	Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh sebagai Narasumber
2	Konferensi Pers pada Serambinews.com pada 10 Mei 2019	Serambinews.com	Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh melakukan konferensi pers terhadap keluhan masyarakat kepada PLN

[78]Wawancara dengan Ayu Parmawati Putri, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Aceh, pada tanggal 8 Oktober 2020

			yang sering pemadaman listrik.

Sumber : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh

Berdasarkan data diatas menujukan bahwa Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh telah menyembarluaskan informasi tentang pengawasan terhadap pelayanan PT. PLN yang di lakukan oleh Lembaga Ombudsman. Sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman dengan cara pelatihan, diskusi, dan melakukan penyebaran formulir pengawasan kepada masyarakat dengan tujuan agar masyarakat mengetahui bahwa Ombudsman merupakan lembaga penyampaian keluhan masyarakat tentang pelayanan publik.

2. Koordinasi

Selain sosialisasi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh telah melakukan bentuk pengawasan yaitu koordinasi dengan seluruh Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota. Dengan tujuan agar pemerintah bisa berkoordinasi dalam pengawasan pelayanan. Kegiatan koordinasi pengawasan terhadap pelayanan PT. PLN dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 6
Kegiatan koordinasi pengawasan terhadap pelayanan PT. PLN

No	Kegiatan	Tempat	Keterangan
1	Rapat Koordinasi	Ombudsman RI Perwakilan Aceh	Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh melakukan Rapat Koordinasi dengan PT. PLN terkait pelayanan kepada masyarakat
2	Rapat koordinasi	Polda Aceh	Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh melakukan Rapat Koordinasi dengan Polda Aceh terkait

			Kerjasama Pengawasan

Sumber : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh

3. Kerjasama

Dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan PT. PLN Aceh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh melakukan kerjasama dengan pihak-pihak lain. Kerjasama dilakukan dengan media elektronik TVRI Aceh, Aceh TV, Serambi Indonesia, dan media lainnya yang menghasilkan beberapa kegiatan yaitu talkshow audiovisual di AcehTV dan TVRI Aceh.

Tabel 7
Kegiatan Kerjasama pengawasan terhadap pelayanan PT. PLN

No	Kegiatan	Tempat	Keterangan
1	Dialog	TVRI Aceh	Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh menjadi narasumber dalam Dialog Aktualita TVRI Aceh dengan Tema "Polemik Kenaikan Tarif Listrik Pengguna Non-Subsidi"
2	Dialog	AcehTV	dalam Dialog Aktualita AcehTV dengan Tema "Pemadaman Listrik Bergilir di Aceh"

Sumber : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh

4.1.3. Langkah-langkah Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam menindaklanjuti laporan Masyarakat

Proses penanganan laporan atau pengaduan masyarakat terhadap pelayanan PT. PLN Aceh yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah di terapkan, baik secara adminstratif maupun subtansif. Dalam pengaduan

masyarakat tentang tindakan maladminsitrasi, lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh mempunyai mekanisme tentang cara atau persyaratan pengaduan masyarakat, adapun persyaratannya, sebagai berikut:

1. Pelapor meregistasi dan menyerahkan kelengkapan persyaratan formil dan materiil kepada Ombudsman, yaitu berupa:
   a. Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor
   b. Menguraikan peristiwa yang dilaporkan secara rinci dan telah mengajukan keberatan kepada instansi atau pejabat yang dikeluhkan.
2. Pemeriksaan Laporan pengaduan

   Sebelum menerima laporan pengaduan masyarakat Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh memeriksa laporan tersebut dengan tujuan apakah layak atau tidak di tindaklanjuti laporan tersebut.

Dalam proses penanganan laporan atau pengaduan, sebelum disimpulkan terhadap permasalahan yang diadukan, diperlukan data yang diperoleh melalui kegiatan investigasi maupun pengamatan langsung terhadap instansi yang diduga melakukan maladministrasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan Masyarakat.

Muammar mengatakan;

> *"dalam menindaklanjuti laporan masyarakat pihak kami pertama-tama memverifikasikan kelengkapan persyaratan formil dan materil yang diserahkan oleh pelapor kepada Ombudsman lalu meminta klarifikasi secara tertulis dari terlapor, dan pemberitahuan hasil penanganan laporan kepada pelapor, lalu apabila tidak ditemukan maladministrasi atau laporan langsung ditindak lanjuti oleh terlapor maka ombudsman dapat mengirimkan surat kepada pelapor untuk menutup laporan, jika ditemukan maladministrasi ombudsman dapat menyampaikan saran perbaikan atau rekomendasi kepada terlapor dan demi kepentingan*

umum, kesimpulan dan hasil temuan diumumkan ke berbagai media baik cetak maupun elektronik dan pihak kami melakukan penutupan laporan melalui berita acara".[79]

Sebagaimana ditentukan dalam mekanisme penanganan laporan, bahwa laporan masyarakat dapat dinyatakan selesai pada setiap tahapan. Sering terjadi laporan masyarakat dapat selesai pada tahap klarifikasi. Dalam hal laporan atau pengaduan masyarakat yang sudah dinyatakan selesai ditangani, dilakukan penutupan laporan dengan mekanisme sebagaimana diatur dalam Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia tentang Tata Cara Penutupan Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Tata Cara Pemerikasaan Laporan/Pengaduan Masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia dan Perwakilan Ombudsman di Daerah.[80]

Keputusan tersebut mengatur penutupan laporan atau pengaduan masyarakat yang bertujuan untuk memberikan kepastian terhadap status laporan. Penutupan laporan atau pengaduan dalam pemeriksaan atau penyelesaian laporan pengaduan masyarakat dapat dilakukan pada setiap klasifikasi penanganan atau penyelesaian. Tindak lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan kepastian terhadap status laporan yaitu ada beberapa klasifikasi yang terdiri atas:[81]

1. Klasifikasi tidak memenuhi syarat formil
2. Klasifikasi Pelapor mencabut laporan
3. Klasifikasi tidak berwenang.

---

[79]Wawancara dengan Muammar, Kepala Keasistenan Pencegahan, pada tanggal 9 Oktober 2020

[80]Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, Buku Saku Assiten Ombudsman Perwakilan Aceh

[81]Laporan berkala dan Laporan Tahunan 2019

4. Klasifikasi Klarifikasi
5. Klasifikasi Investigasi
6. Klasifikasi Rekomendasi.

Berdasarkan laporan dari tahun 2017 sampai 2019, dilakukan tindak lanjut sebanyak 156 kali terhadap laporan yang ditangani oleh Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh khususnya di Banda Aceh dan Aceh Besar. Tindak lanjut laporan tersebut adalah Laporan Ditutup sebanyak 95 laporan, Laporan telah diselesaikan sebanyak 21 laporan, Menunggu Data Tambahan/Lanjutan dari Pelapor sebanyak 5 laporan, Menunggu Tanggapan Terlapor sebanyak 13 laporan, Proses di Administrasi sebanyak 5 laporan, dan Proses di Asisten (Investigasi) sebanyak 17 laporan.

Setelah melakukan registasi pelapor dan melakukan pemeriksaan laporan maka Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh akan memproses laporan tersebut. Dalam penanganan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan palayanan PT. PLN, Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh melakukan langkah-langkah proses menindaklanjuti laporan masyarakat, sebagai berikut:

1. Klarifikasi Tertulis

Klarifikasi tertulis Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh merupakan langkah pertama dalam menindaklanjuti laporan masyarakat yaitu bertujuan untuk meminta penjelasan kepada pejabat publik sehubungan dengan adanya keluhan dari masyarakat.

> Ayu Parmawati Putri, mengatakan *"penjelasan atau klarifikasi dari pejabat publik sangat di perlukan dalam upaya melakukan analisis mendalam*

> *tentang laporan masyarakat. Hal ini juga dikarenakan lembaga kami merupakan lembaga yang memiliki asas tidak berpihak yang menjadi prinsip Ombudsman itu sendiri"*.[82]

Dengan memberikan kesempatan pertama kepada pejabat publik atau pihak terlapor untuk melakukan klarifikasi, berarti Ombudsman telah memperlakukan secara adil karena mendengarkan kedua belah pihak. Jika klarifikasi tertulis tidak pernah memperoleh tanggapan, ataupun setelah menerima penjelasan tertulis dari pejabat publik terkait, jika penjelasan tidak jelas atau dirasa kurang oleh pihak Ombudsman maka tindak lanjut selanjutnya adalah melakukan investigasi lapangan.

2. Investigasi Lapangan

Setelah melakukan proses klarifikasi tertulis, investigasi merupakan tahapan yang sangat penting dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh dalam rangka menidaklanjuti kasus-kasus dugaan maladministrasi, baik yang dilaporkan masyarakat atau inisiatif sendiri dari Ombudsman. Investigasi dilakukan untuk mencari dan mengumpulkan informasi yang lebih lengkap, seimbang dan objektif yang akan dijadikan bahan untuk merumuskan tindakan seperti apa yang akan dilakukan selanjutnya.

> Ayu Parmawati Putri mengatakan *"investigasi dilakukan dalam rangka menindaklanjuti laporan untuk melengkapi data pendukung dan mendalami kebenaran permasalahan dalam penyimpangan pelayanan publik yang disampaikan ke Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh. Berdasarkan investigasi pada tahun 2017 sampai 2019 pihak kami telah melakukan investigasi ke berbagai subtansi yang ada di Aceh*".[83]

---

[82]Wawancara dengan Ayu Parmawati Putri, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Aceh, pada tanggal 8 Oktober 2020

[83]Wawancara dengan Ayu Parmawati Putri, Kepala Keasistenan Pemeriksaan,,,. pada tanggal 8 Oktober 2020

Dalam melakukan investigasi lapangan Ombudsman mendengarkan penjelasan secara langsung dari pihak terlapor dengan demikian Ombudsman bisa mengetahui letak duduk permasalahannya. Jika fakta-fakta yang diberikan oleh instansi terlapor sudah cukup jelas dan rinci maka Ombudsman akan menyarankan ke pihak pelapor untuk menutup laporannya.

> Lebih lanjut ia menambahkan "*Namun jika sebaliknya, apabila pihak pejabat publik yang dilaporkan tidak dapat menjelaskan atau dapat menjelaskan tetapi penjelasan yang diberikan sulit diterima karena tidak sesuai dengan dokumen dan fakta-fakta dilapangan, maka pihak kami dapat segera memberikan pendapat serta rekomendasi kepada pejabat publik terkait baik secara langsung, maupun melalui atasannya"*.[84]

Investigasi yang dilakukan Ombudsman bertujuan mencari fakta yang sesungguhnya, tetapi jika pejabat publik tidak dapat menjelaskan secara rinci dan jelas kepada Ombudsman maka langkah selanjutnya adalah memberikan rekomendasi atau saran kepada pejabat publik terkait atau langsung memberikan saran pada atasannya.

3. Memberikan Rekomendasi

Setelah melakukan tahapan klarifikasi tertulis dan investigasi lapangan maka Ombudsman akan menyusun rekomendasi yang berdasarkan hasil investigasi. Rekomendasi Ombudsman yaitu berisi saran perbaikan sistem pelayanan umum yang ditujukan untuk meminimalisir pengulangan masalah yang sama di masa depan.

> Ayu Parmawati Putri, mengatakan *"rekomendasi merupakan tahap akhir dari langkah-langkah menindaklanjuti laporan masyarakat, rekomendasi biasanya kami berikan pada pihak terlapor atau pihak kami langsung memberikan rekomendasi pada atasannya langsung."*[85]

---

[84]Wawancara dengan Ayu Parmawati Putri, Kepala Keasistenan Pemeriksaan,,,. pada tanggal 8 Oktober 2020

[85]Wawancara dengan Ayu Parmawati Putri, Kepala Keasistenan Pemeriksaan,,,. pada tanggal 8 Oktober 2020

Rekomendasi yang di buat oleh Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh dapat di kelompokkan menjadi tiga jenis rekomendasi, yaitu rekomendasi yang disesuaikan laporan yang dilaporkan oleh masyarakat. Pertama rekomendasi yang disusun guna membantu penyelesaian pelapor, kedua rekomendasi yang menyarankan pemberian sanksi guna pembinaan dan efek jera, ketiga rekomendasi untuk mengubah proses atau sistem yang mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan publik. Pemberian rekomendasi sekurang-kurangnya memuat:

1. Uraian tentang laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.
2. Uraian tentang hasil pemeriksaan.
3. Bentuk maladministrasi yang telah terjadi.
4. Kesimpulan dan pendapat Ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan terlapor dan atasan terlapor.

Rekomendasi sebagaimana telah dijelaskan di atas disampaikan kepada terlapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan di tandatangani oleh ketua Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh. Ketentuan lainnya menyangkut rekomendasi Ombudsman:

1. Terlapor dan atasan terlapor wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh.
2. Terlapor atau atasan terlapor wajib menyampaikan laporan kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh tentang pelaksanaan rekomendasi yang telah dilakukannya dan disertai dengan fakta di lapangan bahwa

جامعة الرانري
AR-RANIRY

rekomendasi Ombudsman telah dijalankan dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari terhitung sejak tanggal rekomendasi di terima

3. Ombudsman dapat meminta keterangan terlapor atau atasannya dan melakukan pemeriksaan lapangan untuk memastikan pelaksanaan rekomendasi
4. Dalam hal terlapor dan atasan terlapor tidak melaksanakan rekomendasi atau hanya melaksanakan sebagaian rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Ombudsman, maka Ombudsman dapat mempublikasikan atasan terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada Gubernur Aceh.

Terlapor dan atasan terlapor yang melanggar ketentuan diatas maka akan dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Serta setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan laporan akan dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua)tahun atau denda paling banyak 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah).[86]

4. Melakukan Monitoring

Setelah disampaikan kepada pejabat publik, rekomendasi dari Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh akan di monitor atau dipantau. Monitoring dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah pejabat publik tersebut telah memberikan tanggapan atau mengabaikan rekomendasi dari Ombudsman. Apabila pihak terlapor memberikan tanggapan, Ombudsman akan memberikan penilaian sejauh

[86]Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh, Prosedur Penyelesaikan Laporan Masyarakat.

mana kualitas tanggapan tersebut, apakah sudah sesuai dengan apa yang disarankan dan di rekomendasikan.

Seperti yang dikatakan Muammar "*selain diberikan rekomendasi selanjutnya pihak kami melakukan cross cek apakah rekomendasi lembaga ombudsman perwakilan lampung dilaksanakan atau tidak oleh instansi terlapor. Monitoring dilakukan melalui surat yang dilayangkan kepada terlapor perihal seberapa jauh rekomendasi sudah dijalankan. Namun, apabila dari hasil monitoring diketahui tidak adanya respon serius dari terlapor dalam menjalankan rekomendasi yang diberikan. Maka ada dua mekanisme yang bisa digunakan, mempublikasikan ke atasanya langsung , dan melaporkan ke yang berwewenang, lalu menerbitkan pelanggaran pelayanan publik melalui media massa*".[87]

Setelah melakukan langkah-langkah tindak lanjut laporan masyarakat yaitu klarifikasi tertulis, investigasi, rekomendasi dan monitoring maka selanjutnya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh akan melakukan publikasi ke media massa atau media elektronik hal ini dilakukan untuk menyebarluaskan kepada masyarakat bahwa lembaga Ombudsman telah melakukan tindak lanjut laporan tentang penyimpangan pelayanan publik. Lalu lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh pada setiap tiga bulan sekali atau pada setiap akhir tahun Ombudsman akan melaporan hasil kinerja ke DPR dan Presiden Republik Indonesia.

4.2. Faktor Penghambat Ombudsman dalam melakukan Pengawasan Terhadap PT. PLN Aceh

Sebagai lembaga negara yang bersifat indepeden dan tidak tergantung dengan lembaga lain tidak dapat dipungkiri bahwa dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik banyak terdapat

[87]Wawancara dengan Muammar, Kepala Keasistenan Pencegahan, pada tanggal 9 Oktober 2020

tantangan dan hambatan dalam menjalankan tugas dan kewengananya sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pencegahan mengatakan bahwa Ombudsman perwakilan Aceh ada hambatan-hambatan dalam menjalankan tugas sebagai lembaga pengawas pelayanan publik Secara internal kendala Ombudsman masih memiliki SDM yang terbatas, jumlah anggaran yang relatif kecil, kemudian sarana dan prasarana masih belum sepenuhnya mendukung. Sedangkan secara Eksternal Ombudsman memiliki hambatan bahwa masyarakat masih kurang mengetahui tentang adanya Ombudsman, yang dalam istilah Ombudsman itu sendiri adalah istilah asing yang tentunya masyarakat kurang tau.[88]

Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang penyelesaian laporan mengatakan bahwa dengan lingkup pekerjaan menangani 23 Kabupaten/Kota dalam Provinsi Aceh hanya memiliki 8 Asisten, secara internal tentu kendala kami adalah sebagai berikut. *Pertama,* memiliki jumlah SDM terbatas, dimana dengan bentuk dan jumlah penyelenggara pelayanan publik yang banyak, teritorial wilayah yang luas dengan penempatan jumlah SDM yang sedikit tidak berimbang sehingga menjadi kendala dalam penyelesaian laporan dari masyarakat sesuai mekanisme peraturan yang ada. *Kedua,* status kelembagaan Ombudsman itu masih kantor perwakilan belum berbentuk satker (satuan kerja), disamping masih perwakilan, kantor Ombudsman juga belum definitif sifatnya masih bisa berpindah-pindah.

[88]Wawancara dengan Ayu Parmawati Putri, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Aceh pada tanggal 8 Oktober 2020

Adapun hambatan eksternal khususnya bagi instansi penyelenggara pemerintahan belum memahami betul fungsi dan kewenangan Ombudsman, mereka tau tentang ombudsman tetapi kurang paham tentang ombudsman. Di sisi lain kultur pemikiran para penyelenggara instansi pemerintahan kita ini pada posisi pemikiran sangat struktur yaitu melihat pada sisi lembaganya, dimana apabila lembaga ombudsman memberikan sanksi tegas maka mereka akan sangat cepat untuk mematuhinya. Akan tetapi, jika hanya memberikan sanksi dalam bentuk moril, kemungkinan akan kurang dilaksanakan.[89]

Lebih lanjut Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pencegahan menjelaskan bahwa tantangan yang di hadapai Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah permasalah publik yaitu:

a. Masih banyak masyarakat yang takut ataupun malas melapor ke Ombudsman Perwakilan Aceh. Masyarakat beranggapan bahwa percuma saja melapor ke Ombudsman pasti hasilnya akan sama saja dan karena pemikiran tersebut masyarakat merasa takut dan malas untuk melapor ke Ombudsman terkait adanya dugaan permasalahan pelayanan publik.
b. Ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui dan merasa asing dengan istilah Ombudsman, kemungkinan masih di rasa masih minimnya sosialisasi, padahal Ombudsman Perwakilan Aceh terus menerus melakukan sosialisasi agar masyarakat paham tentang Ombudsman.[90]

[89]Wawancara dengan Muammar, Kepala Keasistenan Pencegahan, pada tanggal 9 Oktober 2020

[90]Wawancara dengan Ayu Parmawati Putri, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Aceh pada tanggal 8 Oktober 2020

4.3. Hasil Tindak Lanjut Laporan Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh Menurut Masyarakat

Tindak lanjut penanganan laporan pengaduan masyarakat tentang pelayanan PT. PLN Aceh yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia merupakan salah satu indikator penilaian masyarakat terhadap seberapa jauh keberhasilan Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh dalam tindak lanjut laporan. Dalam penanganan laporan tentunya ada sebagian pelapor yang merasa puas dan kurang puas. Kepuasan seorang pelapor karena laporan yang diadukan dapat terselesaikan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, meskipun dalam penanganan laporan, Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh menetapkan waktu penyelesaian laporan 30 hari sejak kasus itu masuk ke Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh.

Masyitah, merupakan informan yang melaporkan masalah pergantian meteran listrik dari yang manual ke prabayar ke Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh ia mengatakan:

> *"saya mengetahui lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Aceh dari media massa yaitu yang berisikan tentang lembaga pengaduan pelayanan publik, saya mengadukan tentang tindakan pihak PLN yang telah menggantikan meteran listrik pada rumah saya dari meteran manual ke meteran prabayar, laporan yang saya adukan langsung ditindaklanjuti, melalui tangan Ombudsman kasus saya pun selesai dan saya merasa puas dengan kinerja lembaga Ombudsman Perwakilan Lampung".*[91]

[91]Wawancara dengan Masyitah pada tanggal 9 November 2020

Bapak Raja Idi salah satu masyarakat Aceh Besar melapokan masalah pemadaman Listrik tanpa adanya pemberitahuan.

> "*iya saya mengetahui Ombudsman Perwakilan Aceh, menurut saya penanganan laporan sudah efektif walaupun agak sedikit lama, iya kita sadari juga mungkin bukan laporan kita saja yang mereka respon jadi wajar saja kalau ada keterlambatan yang penting laporan kita juga di proses walaupun agak lama".*[92]

Ibu Sri, juga pernah melaporkan ke Ombudsman Aceh akan tetapi bukan asalah pelayanan pihak PLN tapi tentang pungutan liar yang dilakukan oleh pihak Sekolah Menengah Atas. Ia mengatakan:

> *"iya saya mengetahui Ombudsman dari kerabat saya, menurut saya tindaklanjut Ombudsman Perwakilan Aceh dalam penanganan laporan kurang efektif pasalnya laporan yang saya adukan sampai sekarang belum ditindaklanjuti, padahal saya telah memberikan bukti-bukti bahwa SMA telah melakukan tindakan pungli pada pendaftaran penerimaan siswa baru, Ombudsman sampai sekarang belum memberikan penjelasan tentang laporan saya".*[93]

Bapak Yusri merupakan salah satu informan masyarakat Kota Banda Aceh yang melaporkan tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pegawai PLN, Bapak Yusri langsung melaporkan tindakan tersebut dengan langsung menemui Lembaga Ombudsman Perwakilan Aceh. Beliau mengatakan:

> *"saya mengetahui lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh dari kerabat saya, saya merasa puas dengan tindakan ombudsman perwakilan provinsi Aceh yang sangat cepat dan langsung menindaklanjuti laporan saya, waktu saya melaporkan tindakan tersebut ombudsman langsung mendatangi*

[92]Wawancara dengan Raja Idi pada tanggal 11 November 2020
[93]Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 11 November 2020

PLN dan langsung memberikan rekomendasi terhadap atasan PLN tentang pelayanan yang kurang baik terhadap masyarakat".[94]

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan masyarakat yang melaporkan keluhan kepada Ombudsman Perwakilan Aceh menunjukakkan 4, diantaranya 2 informan atau masyarakat yang merasa puas dengan hasil tindak lanjut Ombudsman dan 1 diantaranya merasa tidak puas atau kecewa dengan lembaga Ombudsman yang belum menindaklanjuti laporannya sampai sekarang, padahal laporan tersebut sudah lama dan lembaga Ombudsman tidak memberikan penjelesan apapun terhadap pelapor dan 1 informan merasa kurang puas dengan hasil tindaklanjut Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh yang di rasa kurang cepat dan efektif dalam menindaklanjuti laporannya pasalnya pelapor harus menunggu satu bulan untuk mengetahui kepastian dari Ombudsman itu sendiri. Penilaian masyarakat tentang hasil tindak lanjut lembaga Ombudsman Perwakilan Aceh menujukan bahwa Ombudsman telah melakukan pengawasan dan pengaduan masyarakat, meskipun adanya laporan masyarakat yang belum di tindak lanjuti.

[94]Wawancara dengan Bapak Yusri pada tanggal 11 November 2020

BAB V
PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan:

1. Peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam pengawasan pelayanan terhadap PT. PLN Aceh memiliki dua bentuk yaitu pengawasan berdasarkan laporan/ pengaduan masyarakat dan pengawasan inisiatif Ombudsman itu sendiri. Dalam melaksanakan perannya sebagai lembaga pengawasan external lembaga Ombudsman melakukan bentuk upaya pencegahan terjadinya maladminstrasi pada PT. PLN Aceh dengan cara sosialisasi, koordinasi dan kerjasama. Tujuan yang dilakukan Ombudsman dalam melakukan bentuk pencegahan adalah agar terciptanya pelayanan yang lebih baik, bersih dan efesien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dalam pelayanan kepada masyarakat.
2. Dalam pelaksanaan pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan PT. PLN Aceh ada beberapa hambatan yang dihadapi Ombudsman perwakilan Aceh, Secara internal Ombudsman masih kurangnya memiliki SDM, jumlah anggaran yang relative sedikit dan lembaga masih dalam bentuk perwakilan serta kantor yang belum definitif. Sedangkan secara eksternal hambatan yang dihadapi Ombudsman adalah masih adanya aparatur yang belum sepenuhnya mengetahui tugas pokok dari Ombudsman, kurangnya

kesadaran dan kepatuhan dari aparatur itu sendiri terhadap teguran Ombudsman.

3. Hasil tindaklanjut laporan lembaga Ombudsman Perwakilan Aceh menurut masyarakat menujukan bahwa lembaga Ombudsman telah menjalankan tugasnya sebagai lembaga pengawasan pelayanan. Hal ini menujukan dengan adanya masyarakat yang merasa puas dengan tindaklanjut Ombudsman meskipun adanya masyarakat yang kurang puas dengan tindaklanjut Ombudsman yang belum menindaklanjuti laporannya.

5.2. Saran-Saran

1. Sebaiknya Ombudsman lebih bersifat proaktif dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik tanp harus menunggu adanya laporan masyarakat. Hal ini dapat meminimalisir adanya masalah yang semakin berkelanjutan.
2. Agar Lembaga Ombudsman dapat berperan lebih optimal, maka Lembaga Ombudsman perlu perkuatan khususnya dalam hal SDM, anggaran dan sarana dan prasarana yang memadai.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Abdul Manan, *Dinamika Politik Hukum di Indonesia*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018

Abdulsyani, *Sosiologi (skematika, teori dan terapan)*, Jakarta: Bumi Aksara, 1994

Angger S. Pramukti & Meylani Chahyaningsih, *Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara*, Jakarta: Media Pressindo, 2018

Antonius Sujata, dkk, *Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*, Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002

Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997

Fajlurrahman Jurdi, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grop, 2019

Galang Asmara, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2005

Horoepoetri, Arimbi, Achmad Santosa, *Peran Serta Masyarakat Dalam Mengelola Lingkungan*, Jakarta :Walhi, 2003

Jimly Asshiddiqie, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, Cet. 9, Depok: Rajawali Press, 2017

Komarudin, *Ensiklopedia Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 1994

Kridawati Sadhana, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, Malang: Citra Malang, 2016

Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung: Remaja Rosda

Karya, 2001

Maringan Masry Simbolon, *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen* Jakarta: Ghalia Indonesia: 2004

Maskur Hidayat, *Strategi dan Taktik Mediasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016

Miftah Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Cet. 6 Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006

Morissan, *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008

Novi Firananda, *Kualitas Pelayanan PLN Kecamatan Redeb Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur*, Makassar: FISIPOL UNHAS, 2016

M. Fauzan dan Baharuddin Siagian, *Kamus Hukum dan Yurisprudensi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017

S.F. Marbun, *Hukum Administrasi Negara II*, Yogyakarta: FH UII Press, tahun 2013

Siharsimi Arikanto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: Rineka Cipta, 1996

Soerjono Soekanto. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Raja Grafmdo Persada. 2002

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* Bandung: Alfabeta, 2011

Teddy Minahasa Putra, *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*, Cet, 2 Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia

Titik Triwulan Tutik, *Hukum Tata Usaha Negara dan Hukum Acara Peradilan*

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Tata Usaha Indonesia, Jakarta: Pranadamedia Group, 2011

Winarno Surakhmad, Pengantar Metodologi Ilmiah Bandung: Tarsito, 1990

Yodi Arista, *Peran Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh,* Banda Aceh: Fakultas Dakwah UIN Ar-Raniry, 2018

Yohannes Yahya, *Pengantar Manajemen* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tantang Pelayanan Publik

C. Jurnal dan Kamus

Tim Pustaka Phonix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Phonix, 2009

Agus Triono, *Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah,* Jurnal Sosiologi, Vol. 17, No. 1:65-76, 2015

Taqwaddin Husin dkk, *Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh Menangani Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik,* Makalah disampaikan pada acara Aceh Development International Conference, di International Islamic University Malaysia 24-26 March 2017

T. Fitra Yusriwan, dkk, *Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam Pengawasan Kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh,* Syiah Kuala Law Jurnal Vol.2 , 2018

Yusnani, Hasjimzoen, *Eksistensi Ombudsman Republik indolnesia*, dalam Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum, Volume VIII No. 2, April-juni 2014