

**RESPONSIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI ACEH DALAM MENANGANI LAPORAN
MALADMINISTRASI**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

DEDI ARIFKA

NIM. 160802031

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintah

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

2020 M/1441 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dedi Arifka
NIM : 160802031
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Lamceu, 14 Mei 1998
Alamat : Lamceu, Kec. Kuta Baro, Kab. Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan 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 sendiri karya ini dan mampu mempertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan 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, 16 Juli 2020

Yang Menyatakan



Dedi Arifka
NIM. 160802031

**RESPONSIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI ACEH DALAM
MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI**

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:

DEDI ARIKA
NIM. 160802031

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

Disetujui untuk dimunaqasyah oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Muhammad Thalal, Lc, M.Si., M.Ed
NIP. 197810162008011011


Cut Zamharira, S.IP., M.AP
NIDN. 2017117904

**RESPONSIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI ACEH DALAM
MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI**

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 Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Rabu/ 26 Agustus 2020
07 Muharam 1442 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.
NIP: 197810162008011011

Sekretaris,

Cut Zamharira, S.IP., M.AP.
NIDN: 2017117904

Penguji I,

Dr. Ade Irma, B.H. Sc., MA
NIP: 197309212000032004

Penguji II,

Muazzinah, B.Sc., MPA.
NIP: 198411252019032012

Mengetahui

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



Dr. Krista Dewi, S.Ag., M.Hum.
NIP: 197307232000032002

ABSTRAK

Responsivitas merupakan inisiatif dan tanggung jawab dari penyelenggara pelayanan publik dalam memahami dan memenuhi kebutuhan dari penerima pelayanan publik. Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan menjadikannya dasar dalam program maupun kegiatan pelayanan publik, agar sesuai dengan apa yang menjadi harapan, keinginan, kebutuhan, dan tuntutan penerima layanan. Ombudsman menerima laporan maladministrasi yang masih tinggi pada tahun 2019 yang artinya pelayanan publik masih terdapat banyak masalah. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam menangani laporan maladministrasi. Data penelitian yang digunakan adalah data kualitatif, dengan menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam menangani laporan maladministrasi terkait kemampuan merespon, ketepatan melayani, kecermatan melayani dan merespon keluhan, sudah responsif. Namun untuk kategori pelayanan dengan cepat dan pelayanan dengan tepat waktu masih belum responsif. Adapun Faktor penghambat bagi Ombudsman RI Perwakilan Aceh adalah masih minimnya anggaran untuk menunjang sarana dan prasarana, pegawai yang masih terbatas serta jangkauan yang luas menjangkau seluruh Aceh.

Kata Kunci : *Responsivitas, Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahnya serta petunjuk kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi”. Shalawat dan salam penulis persembahkan kepada nabi Muhammad SAW sebagai suritauladan umat islam.

Skripsi ini berjudul “Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi” disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar sarjana pada program studi S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Arraniry

Pada awalnya penulis mengalami berbagai kesulitan, namun berkat doa, usaha yang maksimal dari penulis, doa dan dukungan dari keluarga serta berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini mampu diselesaikan penulis. Oleh karna itu, Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang tercinta dan terhebat serta teristimewa dalam hidup penulis yakni Ibu dan Bapak tercinta dan dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih banyak yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Warul Walidin, AK, MA. Selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Eka Januar Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Siti Nur Zalikha Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Rasa hormat dan terima kasih yang tidak akan dapat ucapkan dengan kata-kata kepada bapak: Muhammad Thalal, Lc, M.Si., M. Ed dan Cut Zamharira, S, IP., M. AP. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak mencurahkan waktu,

tenaga, ide-ide, saran dan motivasi dalam membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Kepada para informan yang telah banyak membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaannya.
8. Kepada sahabat-sahabat terbaik penulis yang bisa mengerti dan menerima penulis dalam keadaan suka maupun duka, dan segenap kawan-kawan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2016 tanpa kecuali.
9. Kepada Kepala Ombudsman, Asistennya, dan seluruh Staff terimakasih atas nasehat, bimbingan, bantuan, dan dukungan serta doanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan, untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran saran yang sifatnya membangun demi kebaikan tulisan ini , demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, dan akhir kata dengan kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Banda Aceh, 16 Juli 2020

Penulis



Dedi Arifka

NIM. 160802031

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Metode Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Responsivitas	19
2.2.1 Pengertian Responsivitas	19
2.2.2 Indikator Responsivitas.....	20
2.3 Konsep Pelayanan Publik	21
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	22
2.3.3 Azaz Pelayanan Publik	23

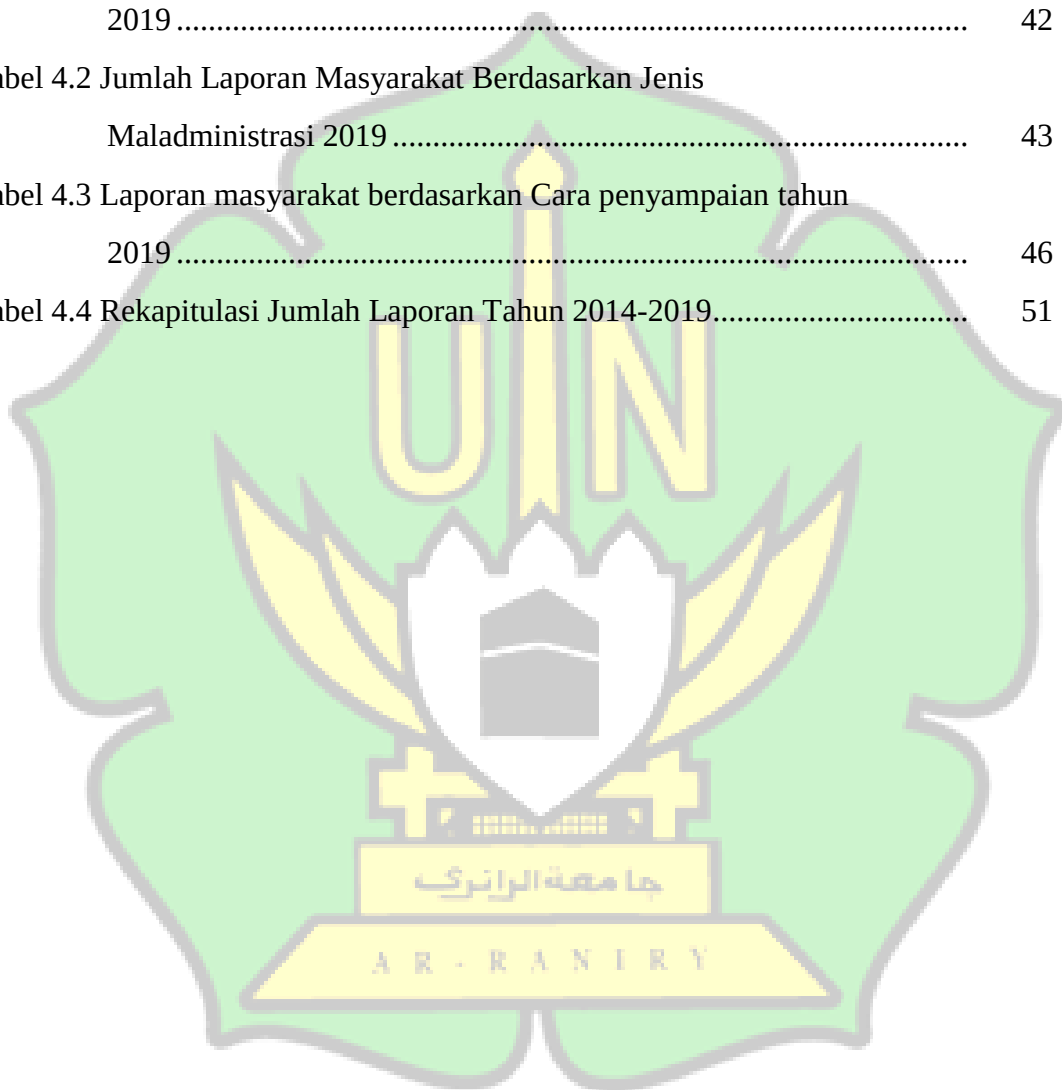
2.3.4 Standar Pelayanan Publik.....	24
2.4 Ombudsman Republik Indonesia	25
2.4.1 Tujuan Pembentukan Lembaga Ombudsman	25
2.4.2 Fungsi dan Tugas Ombudsman.....	26
2.5 Maladministrasi.....	28
2.5.1 Bentuk-Bentuk Maladministrasi	29
2.6 Kerangka Berfikir	32
BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN	33
3.1 Gambaran Umum Provinsi Aceh	34
3.2 Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia	34
3.2.1 Ombudsman Republik Indonesia	34
3.2.2 Ombudsman RI Perwakilan Aceh.....	36
3.2.3 Visi dan misi Ombudsman RI Perwakilan Aceh	38
3.2.4 Prinsip-Prinsip Ombudsman RI	38
3.2.5 Struktur Ombudsman RI Perwakilan Aceh.....	39
3.2.6 Alur Pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Aceh.....	41
BAB IV DATA DAN HASIL PENELITIAN	42
4.1 Laporan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Aceh Tahun 2019.....	42
4.2 Responsivitas Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam menangani Laporan Maladministrasi.....	47
4.2.1 Merespon setiap pelanggan.....	48
4.2.2 Petugas melakukan pelayanan dengan cepat	51
4.2.3 Petugas melakukan pelayanan dengan tepat	54
4.2.4 Petugas melakukan pelayanan dengan cermat	56
4.2.5 Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	59
4.2.6 Semua keluhan direspon oleh petugas	63
4.3 Faktor penghambat Ombudsman dalam menyelesaikan laporan Maladministrasi.....	67

BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Informan Penelitian	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4.1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor 2019	42
Tabel 4.2 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Jenis Maladministrasi 2019	43
Tabel 4.3 Laporan masyarakat berdasarkan Cara penyampaian tahun 2019	46
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jumlah Laporan Tahun 2014-2019.....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	30
Gambar 3.1 Gambar Peta Provinsi Aceh.....	32
Gambar 3.2 Struktur Ombudsman RI Perwakilan Aceh	39
Gambar 3.3 Alur Penyelesaian Laporan/Pengaduan	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing

Lampiran 2: Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 3: Surat Izin Melakukan Penelitian

Lampiran 4: Dokumentasi Penelitian

Lampiran 5: Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah laboratorium besar yang penuh dengan berbagai eksperimentasi di bidang politik, pemerintahan dan administrasi publik.¹ Salah satunya adalah keinginan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good governance*) sebagai pondasi dalam melaksanakan pelayanan kepada seluruh masyarakat luas. Dengan adanya *Good Governance* diharapkan dapat memberikan pengaruh yang baik bagi pemerintahan Indonesia berdasarkan cita-cita bangsa Indonesia yang dituangkan dalam Alinea IV Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 yang di antaranya menyatakan bahwa Pemerintah Negara Republik Indonesia melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Prinsip *Good Governance* meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, pemberdayaan hukum, efektifitas, efisiensi, dan keadilan dan responsivitas. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.²

Oleh karena itu, salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan suatu sistem pemerintahan yang baik, terutama dalam peningkatan mutu pelayanan publik, maka dibentuklah Komisi Ombudsman Nasional. Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia itu terjadi pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid. Ombudsman Republik

¹ Agus pramusinto dan Erwan Agus Purwanto, “*Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia*”. (Yogyakarta: Gava Media, 2009) hlm 1

² Agus Dwiyanto dkk, “*Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*”. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Yogyakarta, 2006) hlm 51

Indonesia itu berdiri pada tanggal 20 Maret 2000 berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000.³ Kemudian mengalami perubahan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan tersebut antara lain menyangkut nama, status kelembagaan, ruang lingkup kewenangannya serta beberapa hal yang substansial didalamnya dengan harapan mampu memperkuat kedudukan dan fungsi Ombudsman itu sendiri. Ombudsman Republik Indonesia 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, 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.⁴

Keberadaan Ombudsman sejak berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008 adalah sebagai lembaga negara bukan sebagai komisi negara lagi seperti sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa ombudsman adalah lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain. Dalam UU RI No. 37 pasal 2 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan: “ Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya ”.

³ Sirajuddin, dkk. “*Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*”, (Setara Press, Malang, 2012) hal. 144.

⁴ Imron Rizki A, “*Analisis Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Sebagai Instrumen Pengawas Kebijakan Publik*”, (Jurnal Al-Adalah, Vol.3 Nomor I, Januari 2018), hal. 49.

Lembaga Negara adalah merupakan lembaga-lembaga atau organ publik yang menjalankan pemerintahan dan tidak berada di bawah kendali Presiden. Bersifat “mandiri” secara etimologis berarti menunjukkan kemampuan berdiri sendiri. Ini menjelaskan bahwa istilah mandiri menunjuk pada tidak adanya pengaruh dari luar atau bebas dari campur tangan kekuasaan lain atau ketidakbergantungan suatu pihak kepada pihak lain.⁵

Ombudsman secara umum dikenal sebagai lembaga independen yang menerima dan menyelidiki keluhan masyarakat korban kesalahan administrasi (*mal administration*) publik. Maladministrasi itu meliputi keputusan-keputusan atau tindakan pejabat publik yang ganjil (*inappropriate*), menyimpang (*deviate*), sewenang-wenang (*arbitrary*), melanggar ketentuan (*irregular/illegitimate*), penyalahgunaan kekuasaan (*abuses of power*) atau keterlambatan yang tidak perlu (*undue delay*) atau pelanggaran kepatutan (*equity*). Tetapi, sesungguhnya Ombudsman tidak sekadar sebuah sistem untuk menyelesaikan keluhan masyarakat kasus demi kasus, yang utama mengambil inisiatif untuk mengusulkan perbaikan administratif atau sistemik dalam upayanya meningkatkan mutu pelayanan masyarakat.⁶

Fungsi Komisi Ombudsman Nasional di Indonesia tidak jauh berbeda dengan Ombudsman di banyak negara. Yaitu, (1) mengakomodasi partisipasi masyarakat dalam upaya memperoleh pelayanan umum yang berkualitas dan efisien, penyelenggaraan peradilan yang adil, tidak memihak dan jujur; (2) meningkatkan perlindungan perorangan

⁵ Galang Asmara, “Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia” (Yogyakarta: Laksbang, 2005) hal. 84

⁶ Taufiqkohman, *Optimalisasi Investigasi Maladministrasi Ombudsman Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*, (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015) hal. 64

dalam memperoleh pelayanan publik, keadilan, kesejahteraan, dan dalam mempertahankan hak-haknya terhadap kejanggalan tindakan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*), keterlambatan yang berlarut-larut (*undue delay*), serta diskresi yang tidak layak.

Di banyak negara, Ombudsman telah menjadi lembaga alternatif bagi warga masyarakat untuk menyelesaikan keluhan atau ketidakpuasan terhadap birokrasi pemerintah secara cepat, gratis, tidak perlu bayar pengacara dan aman (kerahasiaan pelapor terlindungi). Penyelesaian melalui lembaga peradilan untuk masalah maladministrasi telah banyak ditinggalkan karena amat lamban, mahal, dan jauh dari kemudahan (*non-user friendly*).⁷

Dalam perkembangannya, Ombudsman membentuk kantor-kantor perwakilan di seluruh Indonesia setidaknya di tingkat Provinsi. Pada akhir tahun 2012 lalu, sudah terdapat 23 (dua puluh tiga) kantor perwakilan Ombudsman, direncanakan pada tahun 2013 akan dibentuk kantor perwakilan Ombudsman di 9 Provinsi, sehingga secara keseluruhan pada akhir tahun 2013 telah dibentuk perwakilan di 32 (tiga puluh dua) provinsi.⁸ Salah satunya kantor perwakilan Ombudsman RI yang berada di Aceh.

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 pada Provinsi Aceh.⁹

⁷ Ibid., hal. 65

⁸ Ombudsman Republik Indonesia, "*Laporan Tahunan Tahun 2012 Ombudsman Republik Indonesia*" Hal. 5.

⁹ Efendi, "*Peran Ombudsman Ri Perwakilan Aceh Dalam Pengawasan Kinerja Pemerintah Di Kota Banda Aceh*" (Syiah Kuala Law Jurnal Vol. 2(3) Desember 2018), Hal. 357.

Hadirnya lembaga Ombudsman RI perwakilan Aceh diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang lebih bersih serta bebas dari praktik KKN dan sebagai dukungan Perwakilan di daerah agar dapat meningkatkan kinerja Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik agar terwujud pelayanan publik yang berkualitas sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Namun pada kenyataannya, saat ini yang terjadi di Aceh pelayanan publik belum berjalan dengan baik dan agak terkesan mempersulit warga masyarakat. Banyaknya maladministrasi yang terjadi yang meliputi penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang, penyimpangan prosedur, bertindak layak tidak patut, berpihak, konflik kepentingan, serta diskriminasi. Banyaknya keluhan masyarakat terkait maladministrasi pelayanan publik tersebut menjadikan lembaga pengawas yaitu Ombudsman harus meningkatkan pelayanannya.

Ombudsman Aceh memiliki peran penting yang dapat dilihat dari tugasnya sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah, dalam Pasal 6 disebutkan pada huruf (a) menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya dan selanjutnya pada huruf (g) melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.¹⁰

¹⁰ Zuhra Savitri, "Optimalisasi Peran Ombudsman Aceh Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Kepegawaian Pada Dinas Pendidikan Aceh". (Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah. Vol 4, Nomor 2, Mei 2019), hal. 4.

Langkah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam menindaklanjuti kasus maladministrasi terutama pada tahun 2019 mencapai 132 laporan. Jenis laporan terkait penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan tidak patut. Sebanyak 132 laporan hanya 128 laporan yang ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang dinilai memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti baik formil maupun materil, sedangkan 4 laporan lainnya dinyatakan tidak memenuhi syarat. Instansi yang banyak dilaporkan, Pemerintahan Kabupaten/Kota sebesar 53 laporan. Selanjutnya disusul oleh instansi Pemerintah Aceh dengan 22 laporan, POLRI 13 laporan, BUMN/BUMD 11 laporan dan Badan Pertanahan Nasional 7 laporan.¹¹

Dari laporan kasus maladministrasi di atas menunjukkan pelayanan publik di Aceh masih sangat buruk. Hal ini membuat masyarakat sebagai pengakses maupun pengguna layanan publik semakin tidak nyaman dengan pelayanan yang diselenggarakan pemerintah sehingga hal tersebut memunculkan kepedulian masyarakat terhadap ketidakmaksimalan penyelenggaraan pelayanan publik untuk melaporkan ke Ombudsman. Dengan demikian Ombudsman selaku lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tanggungjawab dalam menangani laporan maladministrasi agar terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan juga pelayanan publik yang maksimal.

Responsivitas atau daya tanggap Ombudsman dalam menangani keluhan masyarakat di wilayah Aceh diharapkan dalam memenuhi harapan, keinginan, serta tuntunan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan cepat dan tanggap. Agar terciptanya pelayanan publik yang maksimal, Ombudsman RI Perwakilan Aceh

¹¹ <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-aceh-terima-132-laporan-maladministrasi>. Diakses pada 10 Januari 2020.

diharapkan dapat menyelesaikan semua kasus yang sudah dilaporkan dalam wilayah wewenangnya.

Berdasarkan data di atas maka diperlukan tinjauan tentang responsivitas terhadap Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam menyelesaikan laporan tahun 2019. Responsivitas atau daya tanggap Ombudsman dalam menyelesaikan laporan yang dilaporkan oleh masyarakat dapat diukur melalui laporan yang telah diselesaikan oleh Ombudsman.

Untuk melihat sejauh mana Ombudsman dapat menyelesaikan laporan-laporan yang masuk dengan cepat, maka peneliti ingin meneliti tentang **“RESPONSIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI ACEH DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Banyaknya laporan maladministrasi yang masih terjadi, hal ini menyulitkan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.
2. Banyaknya laporan yang masuk sehingga perlu tinjauan tentang responsivitas ombudsman dalam menangani laporan maladministrasi.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana responsivitas Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Aceh dalam menangani laporan maladministrasi pada tahun 2019?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam menyelesaikan kasus yang dilaporkan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam menangani laporan maladministrasi pada tahun 2019.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat pelayanan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Povinsi Aceh.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang diharapkan dari Penelitian Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam menangani laporan maladministrasi adalah :

1. Manfaat bagi Peneliti
 Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas FISIP, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Manfaat secara Teoretis
 Dengan kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan pengembangan ilmu pengetahuan terutama di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
3. Manfaat secara Praktis
 Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada semua pihak yang membutuhkan hasil dari masalah penelitian ini, dan juga menjadi bahan

evaluasi terhadap lembaga Ombudsman sendiri dalam melakukan pelayanan publik yang prima.

1.6 Metode Penelitian

1.7.2 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka.¹² Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati¹³

Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.¹⁴

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam menangani laporan maladministrasi yang akan dikaji dengan menggunakan indikator responsivitas menurut Zeithml dan kawan-kawan. Subjek penelitian terdiri dari pegawai/aparatur Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

¹² Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), Cet. I, hlm. 51.

¹³ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 3

¹⁴ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 17.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih peneliti adalah Kantor Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh. Pemilihan lokasi ini karena laporan maladministrasi setiap tahun terus meningkat sehingga perlunya tinjauan tentang responsivitas terhadap lembaga Ombudsman sebagai lembaga yang berwenang dalam mengawasi penyelenggaraan publik.

Dalam hal ini, lokasi penelitian terletak di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh yang berada di Jalan Banda Aceh - Medan KM 4 Tanjung, Kec. Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar, Aceh 23116 Telp 0651.7557476, Fax 0651.7557477 Whatsapp: 0811 6722 233 Email Pengaduan: pengaduan.aceh@ombudsman.go.id.

1.7.3 Sumber Data

Data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu hal yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan. Atau suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode, dan lain-lain.¹⁵

1. Data Primer

Yaitu data yang dapat dari sumber informan pertama yaitu individu atau persorang seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data ini diperoleh langsung melalui wawancara dengan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dan juga Asisten I, II dan III

2. Data Sekunder

¹⁵ Iqbal hasan, “*Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*.”, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 8.

Data yang sudah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpulan primer atau pihak lain. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang diperoleh baik dari dokumen maupun dari observasi langsung lapangan. Data sekunder tersebut antara lain berupa gambar dari media massa, televisi, dokumen dan data dari pelapor yang ada di kantor Ombudsman. Tentang penelitian yang hampir sama data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen kasus mulai dari aduan dan kebijakan-kebijakan instansional yaitu data yang dapat dari sumber informan pertama yaitu individu atau persorang seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data ini akan diperoleh melalui wawancara dengan asisten dan ketua ombudsman serta arsip-arsip yang berhubungan dengan pencegahan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh khususnya di kota Banda Aceh.

1.7.4 Informan Penelitian

Informan adalah subjek-subjek atau pelaku yang paham atau terlihat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan yang dipilih adalah yang dianggap relevan dalam memberikan informasi mengenai Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam menangani laporan maladministrasi. Adapun yang menjadi informan penelitian ini adalah:

**1.1. Tabel
Informan penelitian**

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh	1 orang
2	Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Pemeriksa Laporan dan Pencegahan	3 orang
3	Masyarakat yang melapor	4 orang
	Jumlah	8 orang

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2020

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Adapun teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel didasarkan atas tujuan tertentu (orang yang dipilih betul-betul memiliki kriteria sebagai sampel).¹⁶ Informan ini dibutuhkan untuk mengetahui Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam menangani laporan maladministrasi. Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan menggunakan Purposive Sampling, artinya teknik penentuan sumber data mempertimbangkan terlebih dahulu, bukan diacak. Artinya menentukan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian.¹⁷ Selanjutnya menurut Arikunto pemilihan sampel secara purposive pada penelitian ini akan berpedoman pada syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut :¹⁸

1. Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
2. Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi (key subjectis).
3. Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat di dalam studi pendahuluan.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengertian teknik pengumpulan data menurut Arikunto adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, dimana cara tersebut

¹⁶ Ibid.,

¹⁷ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*, (Fajar Interpratama Offset, Jakarta: 2007), Hal107.

¹⁸ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Ed Revisi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), Hal183.

menunjukkan pada suatu yang abstrak, tidak dapat di wujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya.¹⁹

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi ini menggunakan observasi partisipasi, di mana peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.²⁰ Yaitu peneliti melakukan kegiatan terhadap proses penyelesaian kasus di Ombudsman secara langsung dengan cara non partisipasi artinya peneliti tidak ikut serta dalam proses kerja dan mencatat hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

2. Wawancara mendalam

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.²¹ Dalam hal ini, peneliti mengadakan tanya jawab dan tatap muka langsung dengan beberapa informan seperti stakeholder yang dianggap mengetahui banyak

¹⁹ Suharsimi Arikunto, “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.”, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2002, Cet.XII), hal. 134.

²⁰ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*.”, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 310.

²¹ Suharsimi Arikunto, “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.”, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2002, Cet.XII), hlm. 203.

mengenai objek penelitian dan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini sebagai sumber data.

3. Studi dokumen

Dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.²² Peneliti mengumpulkan data berupa dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Analisis data versi Miles dan Huberman, bahwa ada tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.²³

1. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data, dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, menulis memo, dan lain

²² Ibid., hlm. 149.

²³ Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 85-89.

sebagainya, dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan, kemudian data tersebut diverifikasi.

2. Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan, dan kekokohnya. Peneliti harus menyadari bahwa dalam mencari makna, ia harus menggunakan pendekatan emik, yaitu dari kacamata *key information*, dan bukan penafsiran makna menurut pandangan peneliti (pandangan etik).

1.7.8 Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data, sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap karya ilmiah ini, maka peneliti akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan fokus penelitian terhadap penulisan karya ilmiah ini. Penelitian ini difokuskan pada “Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi”. Guna mendalami fokus penelitian tersebut peneliti akan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan

menggunakan indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml. Penelitian kualitatif dipilih agar pengamatan lebih terbuka, lebih mudah berhadapan dengan realitas.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu ini diharapkan oleh peneliti dapat menjadi sebagai tolak ukur dan sebagai acuan. Penelitian terdahulu ini dapat memudahkan peneliti dalam menentukan langkah-langkah yang sistematis dalam penyusunan dari penelitian ini. Salah satunya data pendukung yang perlu dijadikan sebagai dasar atau acuan adalah penelitian yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Penullis dan tahun	Judul Penelitian	Hasil
Mir'atul Latifah, 2015	<i>Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Menangani Keluhan Masyarakat</i>	Hasil dari penelitian mengenai Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Keluhan Masyarakat Semua keluhan yang masuk akan melalui tahap seleksi untuk di proses lebih lanjut. Proses penyelesaian laporan diakui baik oleh pelapor. Pelaporan yang masuk pasti akan mendapat penanganan, namun harus melalui tahap pengklasifikasian ke dalam substansi dan merupakan kewenangan dari Lembaga Ombudsman. ²⁴

²⁴ Mir'atul Latifah "Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Menangani Keluhan Masyarakat". 2015

Persamaan Penelitian ini memiliki kesamaan yang dilakukan oleh Mir'atul Latifah yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan pengukuran indikator responsivitas.

Perbedaan antara keduanya terletak pada objek penelitian dan periode pengamatan antara keduanya. Mir'atul Latifah melakukan penelitian di tahun 2018 dengan objek penelitian Ombudsman provinsi Jawa Timur sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2020 dengan objek penelitian Ombudsman provinsi Aceh.

Penullis dan tahun	Judul Penelitian	Hasil
Sukur Suleman, 2018.	<i>Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima Di Kota Ternate</i>	Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara khususnya di Kota Ternate cukup baik dengan melihat pada responsivitas Ombudsman terhadap aduan masyarakat yang meliputi: (a) sikap Ombudsman dalam merespon keluhan/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 berkoordinasi dan kerja sama dengan Stakeholder sebagai upaya terhadap pencegahan maladministrasi oleh pemerintah Kota Ternate. ²⁵

25

Suleman,” *Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima Di Kota Ternate*”. /04/ Vol. 6. No.2. Tahun 2018.

Persamaan: Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukur Suleman yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan objeknya yaitu Ombudsman.

Perbedaan: Perbedaan antara keduanya terletak pada kinerja Ombudsman dalam melaksanakan pelayanan publik sedangkan penelitian ini memfokuskan pada responsivitas Ombudsman.

Penulis dan tahun	Judul Penelitian	Hasil
Ria Novia Sari, 2018.	<i>Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Dibidang Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Riau Tahun 2013-2014</i>	Faktor- faktor penghambat penyelenggaraan tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah, pertama kurangnya Sumber Daya Manusia, kedua masih minimnya Anggaran yang diberikan Negara untuk Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, ketiga adalah masih terbatasnya fasilitas penunjang kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Dan keempat masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang langsung bersentuhan dengan para penyelenggara pelayanan publik. ²⁶

Persamaan: Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ria Novia Sari yaitu sama-sama objeknya Ombudsman

²⁶ Ria Novia Sari, "Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Dibidang Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Riau Tahun 2013-2014". JOM Fakultas Hukum Volume III nomor 2, Oktober 2016

Perbedaan: Perbedaan yang mendasar adalah Ria Novia Sari memfokuskan penelitian tersebut pada Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Dibidang Pelayanan Publik sedangkan penelitian ini melihat responsivitas Ombudsman.

2.2 Responsivitas

2.2.1 Pengertian Responsivitas

Responsivitas menurut beberapa ahli :

1. Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.²⁷
2. Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.²⁸

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang sesuai aspirasi masyarakat untuk mencapai *good governance* dan bertanggung jawab atas segala layanan yang diberikan.

²⁷ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), hlm. 148.

²⁸ Hassel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik* (Jakarta: Grasindo, 2005), hlm. 177.

Responsivitas dari pemberi layanan dapat menjadi bukti tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Baik atau buruknya respon terhadap pelanggan dapat mencerminkan kinerja pemberi layanan itu sendiri. Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan inisiatif dan tanggung jawab dari penyelenggara pelayanan publik dalam memahami dan memenuhi kebutuhan dari penerima pelayanan publik. Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan menjadikannya dasar dalam program maupun kegiatan pelayanan publik, agar sesuai dengan apa yang menjadi harapan, keinginan, kebutuhan, dan tuntutan penerima layanan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang diberikan, sehingga mampu membuat penerima layanan percaya terhadap penyedia pelayanan publik dimasa mendatang.²⁹

2.2.2 Indikator Responsivitas

Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi :³⁰

1. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.
2. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan
3. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

²⁹ Mir'atul Latifah, "Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menangani keluhan masyarakat". 2016, hlm. 5.

³⁰ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta:Gave Media, 2011), hlm. 46.

Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani , artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.

4. Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat

Berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5. Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

2.3 Konsep Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Secara etimologi pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan, dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.³¹ Sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.³²

³¹ Moenir A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bina Aksara, 2008), 26-27

³² Syafi'ie, Inu Kencana, *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (Jakarta: PT. Pertja, 1999), 5.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.³³ selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “*what government does is public service*”.³⁴ Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat.

2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip – prinsip penyelenggaraan pelayanan publik:³⁵

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

³³ Agus Dwiyanto. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015), Hlm. 14.

³⁴ Ibid

³⁵ Surjadi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. (Bandung: Reifika Aditama, 2012), Hlm. 65.

4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
9. Kejujuran: cukup jelas
10. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

2.3.3 Azas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan

masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional. Berikut adalah beberapa azas-azas dalam pelayanan publik:³⁶

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

2.3.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:³⁷

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai

³⁶ Pandji Santosa, *Administrasi Publik Teori Good Governance*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008) Hlm. 57.

³⁷ Ibid Surjadi Hal 69

dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.4 Ombudsman Republik Indonesia

2.4.1 Tujuan Pembentukan Lembaga Ombudsman

Dalam Pasal 4 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dijelaskan tentang tujuan Ombudsman. Adapun tujuan pembentukan lembaga negara ini adalah:³⁸

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
3. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;

³⁸ Ombudsman Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia nomor 37 tahun 2008*, Bab I, pasal 4.

4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, deskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

2.4.2 Fungsi dan Tugas Ombudsman

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008, 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 publik tertentu.

Dalam rangka mewujudkan fungsi tersebut, Ombudsman bertugas: ³⁹

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta dengan lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;

³⁹ Ombudsman Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia nomor 37 tahun 2008*, Bab 4, pasal 6-7.

6. Membangun jaringan kerja;
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Guna menjalankan fungsi dan tugasnya, pasal 7 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Ombudsman berwenang: ⁴⁰

1. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
2. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
3. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi Terlapor;
4. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
5. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
6. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan; dan
7. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Selain tugas dalam hal menindaklanjuti laporan masyarakat terkait maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, secara tegas disebutkan dalam

⁴⁰ Ombudsman Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia nomor 37 tahun 2008*, Bab 4, pasal 8.

Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman RI juga memiliki kewenangan sebagai berikut:

1. Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
2. Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

2.5 Maladministrasi

Maladministrasi secara umum memiliki definisi yaitu perilaku tidak wajar, termasuk penundaan pemberian pelayanan, tidak sopan, dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang yang disebabkan oleh penyalahgunaan kekuasaan, penggunaan kekuasaan secara semena – mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidasi, atau diskriminasi dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang – undang atau fakta, tidak masuk akal atau berdasarkan tindakan yang tidak beralaskan ,menekan, improrer dan diskriminatif.⁴¹

Menurut Widodo, maladministrasi adalah “suatu praktik yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktik administrasi”.⁴² Secara umum, ketentuan maladministrasi sudah ada dan tersebar di sejumlah peraturan perundang undangan yang

⁴¹ Aat Glorista. 2010. Dalam Steffi Seline Maryanne Ginting dkk, *Menuju Good Governance Dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Dwelling Time Di Empat Pelabuhan Indonesia)*. USU Law Journal, Vol.4.No.3(Juni 2016), hlm. 101.

⁴² Nurhayati, Skirpsi: “Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi” (Universitas Negeri Semarang, 2015), hlm. 5.

dibuat oleh pemerintah dan DPR. Ketentuan perundangan yang memuat tentang berbagai perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyalahi hukum dan etika maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara dan pemerintah, pegawai, pengurus, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah untuk membantu pelayanan.

Definisi Maladministrasi menurut Undang-Undang Ombudsman RI perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, salah pengelolaan.

2.5.1 Bentuk-Bentuk Maladministrasi

Menurut klasifikasi Croosman, bentuk tindakan yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi adalah; berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan kewenangan, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena-mena.

Sedangkan Ombudsman Nasional sendiri membuat kategori tindakan maladministrasi sebagai berikut:⁴³

1. Tindakan yang dirasi janggal (*inappropriate*) karena dilakukan tidak sebagaimana mestinya
2. Tindakan yang menyimpang (*deviate*)
3. Tindakan yang melanggar ketentuan (*irregular/illegitimate*)
4. Tindakan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*)
5. Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu (*under delay*)
6. Tindakan yang tidak patut (*inequity*)

Bentuk-bentuk maladministrasi dalam Buku saku Memahami Maladministrasi terdiri dari enam klasifikasi:⁴⁴

1. Bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketepatan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum, terdiri dari tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan melalaikan kewajiban.
2. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari persekongkolan, kolusi dan nepotisme, bertindak tidak adil, dan nyata-nyata berpihak.

⁴³ Sajuta Dan Surahman. 2000. Dalam Imam Rifai Mulyadi, Skripsi: “Efektifitas Lembaga Ombudsman Republic Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di Organisasi Pergakot Daerah Kabupaten Tangerang)” (Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2017), Hlm. 40.

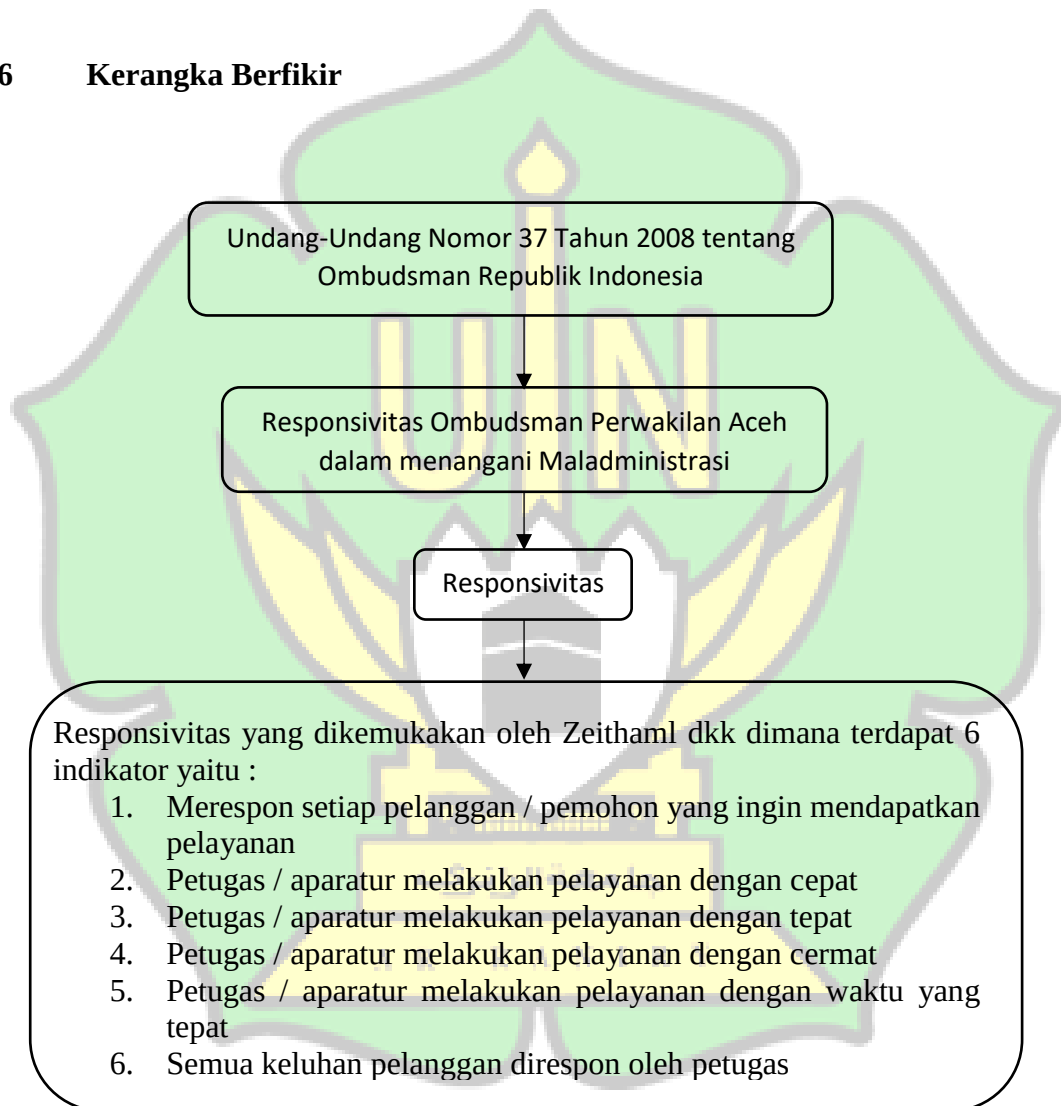
⁴⁴ Hendra Nurtjahoj dkk, *Memahami Maladministrasi* (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013), hlm. 14-18.

3. Bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan. Kelompok ini terdiri dari pemalsuan, pelanggaran undang-undang, dan perbuatan melawan hukum.
4. Bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan/ kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat.
5. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan sewenang-wenang, penyalahgunaan wewenang, dan tindakan yang tidak layak.
6. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sebagai bentuk korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari tindakan pemerasan atau permintaan imbalan uang (korupsi), tindakan penguasaan barang orang lain tanpa hak, dan penggelapan barang bukti.

Gerald Caiden menyebutkan terdapat 13 bentuk maladministrasi yaitu *overkill or diseconomy* (hasilnya dicapai dengan biaya tinggi yang tidak perlu); *counter productivity* (hasilnya bertentangan dengan yang diinginkan); *inertia* (tidak ada yang terjadi sebagai respons terhadap stimulus); *ineffectiveness* (tanggapan yang muncul hanya mengatur ulang input dan output mencapai sedikit atau tidak sama sekali); *tail chasing* (semakin banyak yang disediakan, semakin banyak yang dituntut); *under and over organization* (pita merah, penyuapan, dan korupsi); *wastage* (kesempamtan pegawai untuk melakukan hal tidak semestinya); *big stick syndrome* (kontrol dan ancaman yang mengalahkan diri sendiri); *negative demonstration* (tindakan memicu respons yang tidak tepat); *time lags*

(penundaan); *reorganization* (perubahan struktural sebagai respons simbolis); *suboptimization* (unit komponen mengalahkan tujuan keseluruhan, tujuan yang saling bertentangan, dan kurangnya koordinasi); dan terakhir profesional *fragmentation* (masalah penguncian dan biaya sekitar).⁴⁵

2.6 Kerangka Berfikir



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir
Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2020

⁴⁵ Caiden, Gerald E, November - Desember, 1991, Apa Sungguh Itu Administrasi Publik?, Tinjauan Administrasi Publik, Vol. 51, No. 6 (), hlm. 486-493

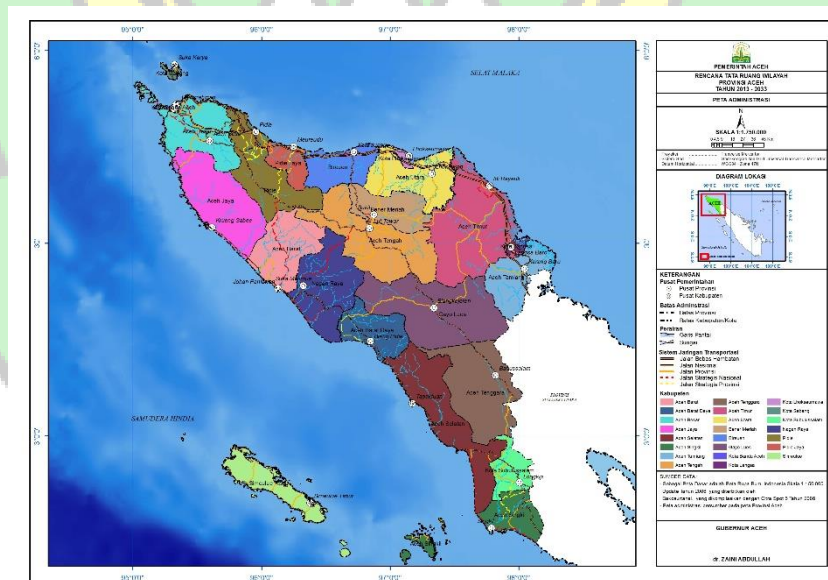
BAB III

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Provinsi Aceh

Aceh terletak di ujung barat laut Pulau Sumatera dengan ibukota Banda Aceh yang memiliki posisi strategis sebagai pintu gerbang lalu lintas perdagangan nasional dan internasional. Aceh menghubungkan belahan dunia timur dan barat yang secara astronomis terletak pada 01o58'37,2"- 06o04'33,6" Lintang Utara dan 94o57'57,6"- 98o17'13,2" Bujur Timur.

Berdasarkan letak geografis, batas wilayah Aceh adalah sebagai berikut: Sebelah Utara : berbatasan dengan Selat Malaka dan Laut Andaman Sebelah Selatan : berbatasan dengan Samudera Hindia Sebelah Timur : berbatasan dengan Sumatera Utara Sebelah Barat : berbatasan dengan Samudera Hindia



3.1. Gambar Peta Provinsi Aceh
Sumber: Qanun RTRW Aceh 2013-2033

Semula Provinsi ini bernama Daerah Istimewa Aceh, namun sejak tanggal 9 Agustus 2001 diubah menjadi Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, daerah ini berganti nama lagi menjadi Aceh sejak keluar Peraturan Gubernur no 49 pada tanggal 7 April 2009. Aceh merupakan salah satu dari 33 Provinsi yang ada di Indonesia memang memiliki keunikan dan keistimewaan. Provinsi yang lahir pada tanggal 26 Mei 1959 ini memiliki keistimewaan, yaitu istimewa dalam hal pendidikan, adat, dan agama.

Secara administratif, Provinsi Aceh memiliki luas wilayah darat 58.880,87 Km², wilayah lautan sejauh 12 mil seluas 7.478,80 Km², dan garis pantai sepanjang 2.698,89 km atau 1.677,01 mil. Secara administratif, Aceh memiliki 23 Kabupaten/Kota yang terdiri dari 18 Kabupaten dan 5 (lima) Kota, 289 Kecamatan, 805 Mukim dan 6.497 Gampong/Desa sesuai dengan Keputusan Gubernur Aceh Nomor: 140/632/2017.

Provinsi Aceh memiliki posisi strategis sebagai pintu gerbang lalu lintas perdagangan Nasional dan Internasional yang menghubungkan belahan dunia timur dan barat dengan batas wilayahnya : sebelah Utara berbatasan dengan Selat Malaka dan Teluk Benggala, sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Sumatera Utara dan Samudera Hindia, sebelah Barat berbatasan dengan Samudera Hindia dan sebelah Timur berbatasan dengan Selat Malaka dan Provinsi Sumatera Utara.

3.2. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia

3.2.1 Ombudsman Republik Indonesia

Institusi pengawasan yang bernama “Ombudsman” pertama kali lahir di Swedia, namun demikian sebenarnya Swedia bukanlah negara pertama yang membangun sistem pengawasan Ombudsman. Pada zaman Romawi telah terdapat institusi “Tribunal Plebis” yang tugasnya hampir sama dengan Ombudsman yaitu melindungi hak masyarakat lemah

dan penyalahgunaan kekuasaan oleh para bangsawan. Model yang demikian juga dapat dijumpai pada Kekaisaran Cina Dinasty Tsin tahun 221 SM.⁴⁶

Ombudsman merupakan lembaga pengawas yang dasarnya berakar dari prinsip-prinsip keadilan yang menjadi bagian dari mekanisme pengawasan dalam system ketatanegaraan islam. Hal tersebut dalam dilihat pada masa khalifah Umar Bin Khatab (634-644M) yang saat itu memosisikan diri sebagai Muhtasib, yaitu orang yang menerima keluhan dan juga menjadi mediator dalam mengupayakan proses penyelesaian perselisihan antara masyarakat dengan pejabat pemerintah. Kemudian Umar membentuk sebuah lembaga yang bernama Qodi Al Quadat (Ketua Hakim Agung) dengan tugas melindungi warga masyarakat dari tindakan sewenang-wenang dan penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat pemerintahan.⁴⁷

Dalam sejarah disebutkan bahwa pengawasan Ombudsman tertua lahir pada pemerintahan Khalifah Umar Bin Khatab. Dalam literature-literatur tentang Ombudsman umumnya disebutkan bahwa ide pembentukan institusi Ombudsman pertama kali datang dari Raja Swedia Charles XII (1697-1718).⁴⁸

Pembentukan Ombudsman di Indonesia pertama kali melalui Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000. Saat itu Ombudsman masih berbentuk lembaga Adhock dengan nama; Komisi Ombudsman Nasional. Pembentukan Ombudsman di Indonesia dilatarbelakangi oleh suasana transisi menuju demokrasi. Pada saat itulah Abdurrahman Wahid sebagai Presiden Republik Indonesia memutuskan membentuk Ombudsman sebagai lembaga yang diberi wewenang mengawasi kinerja pemerintahan (termasuk

⁴⁶ Jeremi Pope, "Pengembangan Sistem Integritas Nasional" (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti), hlm.115

⁴⁷ Danang Girindrawardana, "Suara Ombudsman" (Jakarta: PT Pedoman Global Komunindo, 2013), hlm. 10.

⁴⁸ Harun dkk, *Hukum Administrasi Negara di Era Citizen Friendly* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2018), hlm. 144.

dirinya sendiri) dan pelayanan umum lembaga peradilan. Tujuan pembentukan Komisi Ombudsman Nasional sebagaimana dicantumkan dalam Keppres No. 44 Tahun 2000 adalah untuk membantu menciptakan dan/atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan KKN serta meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik. Adapun tugas pokoknya adalah menyiapkan konsep RUU Ombudsman, menyebarluaskan pemahaman mengenai lembaga Ombudsman, melakukan koordinasi dan atau kerja sama dengan instansi pemerintah, perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, para ahli, praktisi, organisasi profesi dan lain-lain. Serta melakukan langkah untuk menindaklanjuti laporan atau informasi tentang penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara negara pada saat melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum.⁴⁹

Setelah diberlakukannya UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, ada banyak perubahan mendasar yang terjadi dan diatur dalam UU Ombudsman tersebut. Selain penegasan sebagai lembaga negara, rekomendasinya juga wajib ditindaklanjuti dan memiliki kekuatan mengikat yang lebih signifikan serta diberikan hak imunitas dan tidak dapat dihalang-halangi selama menjalankan tugasnya.⁵⁰

3.2.2 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh

Mengingat kondisi geografis wilayah Indonesia maka Ombudsman Republik Indonesia dapat mendirikan Perwakilannya di wilayah tertentu demi memperlancar tugas Ombudsman RI. Pertimbangan lainnya terkait dengan otonomi daerah itu sendiri, sebab

⁴⁹ Harun dkk, "*Hukum Administrasi Negara di Era Citizen Friendly.*" (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2018), hlm. 146.

⁵⁰ Ibid

ada kewenangan-kewenangan tertentu yang tidak dapat dilimpahkan kepada daerah otonom. Dalam menghadapi hal ini Ombudsman RI : masa lalu, sekarang dan masa mendatang diperlukan kerjasama antara Ombudsman RI dan Ombudsman Daerah. Gagasan diperlukannya Ombudsman Daerah didasari oleh pemberlakuan otonomi daerah. Ombudsman Daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah dengan mengacu pada standar umum pada Ombudsman Republik Indonesia begitu pula mekanisme tata kerjanya dan syarat-syarat untuk dapat diangkat sebagai Ombudsman Daerah

Menurut Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 46 ayat (3) menegaskan Ombudsman wajib mendirikan perwakilannya di daerah untuk mendukung tugas dan fungsi Ombudsman dalam kegiatan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia tersebut merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Ombudsman RI perwakilan Provinsi Aceh adalah sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, serta bersifat mandiri dan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Ombudsman RI perwakilan Provinsi Aceh satu-satunya Perwakilan Ombudsman yang ada di Provinsi Aceh yang menangani dan mengawasi pelayanan publik untuk seluruh daerah yang ada di Provinsi Aceh dan kantornya sendiri terletak di Kabupaten Aceh Besar.

Ombudsman RI perwakilan Provinsi Aceh dibentuk pada 8 Oktober 2012 yang beralamat Tanjong, Kec. Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar, yang memiliki kepala perwakilan yaitu bapak Dr H Taqwaddin SH SE MS. dibentuknya Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Lampung yang ditetapkan melalui Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008

tentang tempat kedudukan tata kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Aceh diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan dan persamaan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

3.2.4 Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh

Dalam mengemban tugas-tugas dan mencapai tujuannya Ombudsman R.I Perwakilan Aceh mempunyai visi dan misi yang menjadi acuan dalam bekerja, yaitu:

1. Visi Ombudsman Republik Indonesia yaitu : Mewujudkan pelayanan publik prima yang menyejahterakan dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.
2. Misi Ombudsman Republik Indonesia yaitu :
 - a. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - b. Mendorong penyelenggara negara dan pemerintah agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme
 - c. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan
 - d. Mendorong terwujudnya sistem pengadilan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi

3.2.5 Prinsip-Prinsip Ombudsman RI

Untuk Menjalankan visi dan misi tersebut, Ombudsman mendasarkan pada prinsip sebagai berikut:

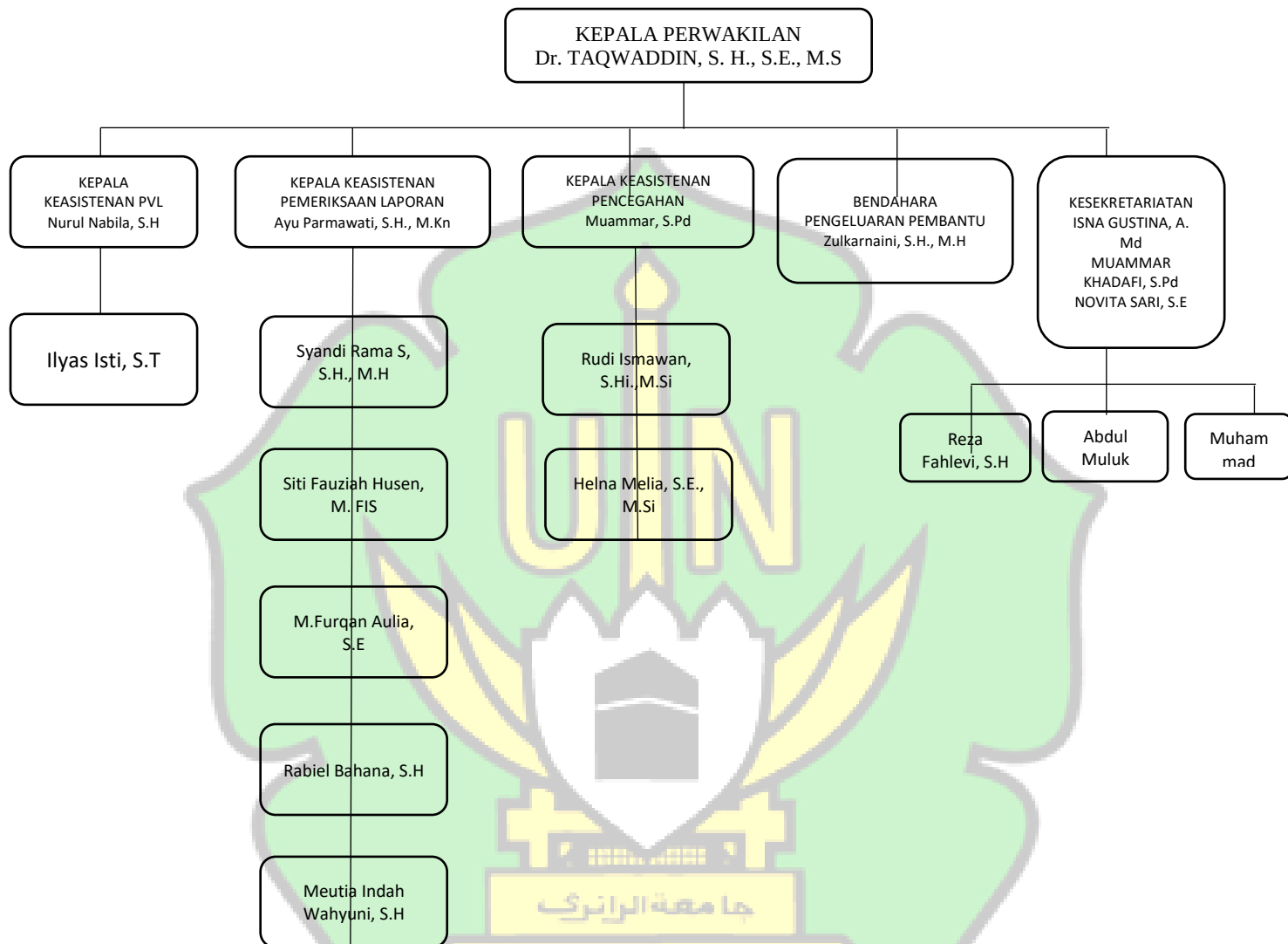
1. Kepatutan

2. Keadilan
3. Non-diskriminatif
4. Tidak memihak
5. Akuntabilitas
6. Keseimbangan
7. Keterbukaan; dan
8. Kerahasiaan.

3.2.6 Struktur Ombudsman RI Perwakilan Aceh

Pengawasan pelayanan publik sebagai core business Ombudsman RI memerlukan transformasi struktur organisasi sesuai fungsi utama yaitu penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi. Berikut struktur organisasi berdasarkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia. Dalam menjalankan tugas, Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dibantu para asisten. Sampai saat ini, Jumlah asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh sebanyak 11 orang. Kepala perwakilan dan para asisten dibantu supporting, yakni Bendera, dan juga Kesekretariatan.

Berikut struktur Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh:



Gambar 3.2 Struktur Ombudsman RI Perwakilan Aceh

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2020.

Susunan organisasi Keasistenan Perwakilan terdiri atas: ⁵¹

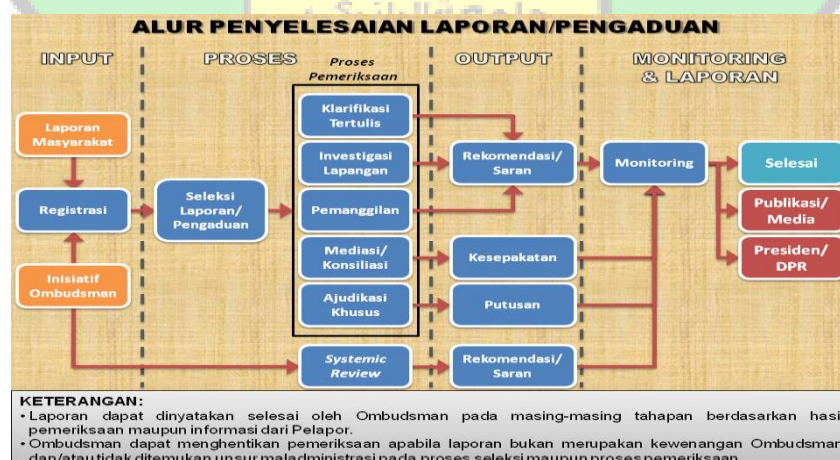
1. Keasistenan Pengaduan Masyarakat, mempunyai tugas penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya.

2. Keasistenan Pemeriksaan Laporan, mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya.
3. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran dalam rangka pencegahan maladministrasi.

3.2.6 Alur Pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh

Pelapor yang datang ke Ombudsman awalnya melakukan registrasi yang akan berhadapan langsung dengan Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) sebagai penyimak, menanyakan, dan mengajukan pertanyaan terkait dugaan maladministrasi yang dilaporkan. Dalam hal ini, pelapor harus membawa syarat formil maupun materiil sebagai data dari pelapor.

Kemudian laporan akan diseleksi, jika laporan valid dan ombudsman berwenang melanjutkan pemeriksaan maka akan menghasilkan output berupa Rekomendasi/Saran, Kesepakatan atau Putusan.



Gambar 3.3. Alur Penyelesaian Laporan/Pengaduan

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia

BAB IV

DATA DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Laporan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Aceh Tahun 2019

Masyarakat sebagai penerima layanan publik tentu sangat mengharapkan hasil yang maksimal terhadap laporan aduannya. Responsivitas menjadi tolak ukur sejauh mana kemampuan Ombudsman dalam memberikan pelayanan untuk memberikan pertolongan serta keluhan kepada masyarakat.⁵²

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Ombudsman RI Perwakilan Aceh sudah 8 tahun mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada tahun 2019 tingkat laporan masih terbilang banyak meskipun laporan yang masuk mengalami penurunan dibandingkan tahun 2018. Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai perwujudan visi dan misi, Ombudsman telah menyelesaikan 78% dari 128 laporan di tahun 2019. Hal yang paling banyak dilaporkan masyarakat pada tahun 2019 adalah perihal kepegawaian atau Calon Pegawai Negeri Sipil dimana permasalahannya terdapat pada *help desk* yang fungsinya tidak optimal, persyaratan yang tidak jelas dan membingungkan. Pertanahan terkait dengan konflik, kepolisian terkait penanganan perkara yang berlarut dan penyimpangan prosedur, kemudian disusul oleh kesehatan dan pendidikan.

Berikut adalah jumlah laporan masyarakat berdasarkan kantor/perwakilan dan kelompok instansi terlapor:

⁵² www.ombudsman.go.id, diakses pada 12 April 2020

Tabel 4.1
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor

No	INSTANSI PELAPOR	Jumlah
1	Pemerintah Provinsi	22
2	Pemerintah Kab/Kota	53
3	Kecamatan	0
4	Kelurahan	1
5	Lembaga Pengadilan	1
6	BUMN / BUMD	11
7	POLRI	13
8	Kementrian Lembaga	6
9	Komisi Negara	3
10	Badan Pertanahan Nasional	7
11	Perguruan Tinggi Negeri	3
12	Kejaksaan	1
13	Desa	5
14	DPR /DPRD	0
15	Lembaga Pendidikan Negeri	1
16	Perbankan	0
17	Rumah Sakit Pemerintahan	1
18	Lembaga Pemerintahan Non Kementrian	0
Total		128

Sumber: olahan peneliti, 2020.

Tabel diatas menunjukkan bahwa laporan pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh sebagian besar instansi terlapor adalah Pemerintahan Kab/Kota. Data di atas menggambarkan bahwa dari 128 laporan masyarakat, terdapat 53 laporan yang melaporkan keluhannya terkait pelayanan di Pemerintahan Kab/Kota. Kemudian disusul oleh Pemerintahan Provinsi dengan 22 laporan, POLRI dengan 13 laporan dan BUMN/BUMD dengan 11 laporan. Oleh karena itu dengan masih banyaknya laporan atas dugaan maladministrasi di Provinsi Aceh Ombudsman harus lebih responsif dalam menangani maladministrasi sehingga dapat mewujudkan pemerintahan yang ideal dan bersih.

Tabel 4.2
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Jenis Maladministrasi

No	Jenis Maladministrasi	Jumlah
1	Berpihak	0
2	Diskriminasi	18
3	Penundaan Berlarut	23
4	Penyalagunaan Wewenang	5
5	Penyimpangan Prosedur	28
6	Permintaan Uang, Barang, dan Jasa	2
7	Tidak Kompeten	2
8	Tidak Memberikan Pelayanan	18
9	Tidak Patut	30
10	Konflik Kepentingan	2
Total		128

Sumber: olahan peneliti, 2020.

Laporan yang disampaikan Lembaga Ombudsman Nasional dapat diklasifikasi jenis-jenis penyimpangan atau maladministrasi sebagai berikut:

1. Diskriminatif

Merupakan pemberian layanan secara berbeda, perlakuan khusus atau tidak adil diantara sesama pengguna layanan. Misalnya dalam layanan ujian Notaris, diberikan perlakuan dan soal berbeda atau lebih mudah kepada seseorang, sementara kepada yang lain lebih sulit, Hal ini berpotensi terjadinya tindakan korupsi berupa suap.

2. Meminta imbalan (uang, hadiah, fasilitas)/Praktik KKN

Merupakan permintaan imbalan dalam bentuk uang, jasa maupun barang secara melawan hukum atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Misalnya, adanya permintaan uang kepada warga yang tidak sesuai ketentuan atas penerbitan surat rekomendasi KTP dari kelurahan. Hal ini berpotensi tindakan korupsi berupa suap dan gratifikasi.

3. Tidak patut

Merupakan perilaku yang tidak layak dan patut yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan. Misalnya, sikap seorang penyidik Kepolisian yang melakukan kekerasan dalam proses penyelidikan dalam hal menemukan adanya suatu tindakan kriminal. Perbuatan kekerasan itu tidak patut dilakukan, walaupun bertujuan untuk untuk pembuktian. Berpotensi terjadinya gratifikasi.

4. Penyalahgunaan wewenang

Merupakan perbuatan melampaui wewenang, melawan hukum dan/atau penggunaan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut dalam proses pelayanan publik. Misalnya, pada Pengadilan, seorang Petugas, meminta uang kepada para pihak, agar perkaranya cepat diperiksa pengadilan, maka hal tersebut berpotensi korupsi berupa pemerasan.

5. Berpihak;

1. Tidak berkompeten

Merupakan penyelenggara layanan yang menyelenggarakan layanan tidak sesuai dengan kompetensi. Hal ini meliputi kecakapan, kemampuan dan kewenangan. Misalnya, pada suatu desa, tidak ada pegawai yang memiliki kompetensi untuk mengelola keuangan, maka hal ini berpotensi terjadinya kerugian negara, apabila terjadi kesalahan, yang dapat berpotensi tindakan korupsi berupa perbuatan yang merugikan negara.

2. Penyimpangan Prosedur

Merupakan penyelenggaraan layanan publik yang tidak sesuai yang tidak sesuai dengan alur/proses layanan. Misalnya, dalam suatu penerbitan hak atas tanah, tiba-tiba terbit sertifikat di atas tanah yang telah bersertifikat, tanpa melalui proses ukur lapangan, sehingga menyebabkan tumpang tindih dan sengketa. Hal ini, berpotensi korupsi adanya penggelapan dalam jabatan oleh Petugas, apabila terindikasi adanya upaya menguntungkan pribadi Petugas tersebut.

3. Tidak memberikan pelayanan

Merupakan perilaku mengabaikan tugas layanan sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat yang berhak. Misalnya, di rumah sakit, pasien tidak dilayani jika menggunakan BPJS. Hal ini akan berpotensi perilaku korupsi berupa gratifikasi, agar petugas dapat memberikan layanan.

4. Penundaan berlarut

Merupakan perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan dari yang ditentukan, Misalnya, penerbitan sebuah ijin, memerlukan waktu tiga bulan, namun baru diselesaikan hingga enam bulan. Hal ini setidaknya berpotensi terjadinya korupsi, berupa suap dan gratifikasi.

5. Konflik Kepentingan

Merupakan penyelenggaraan layanan yang dipengaruhi karena adanya hubungan kelompok, golongan, suku atau hubungan kekeluargaan sehingga layanan diberikan tidak sebagaimana mestinya. Misalnya, adanya hubungan saudara menyebabkan layanan dalam penerbitan kelayakan lingkungan/Amdal

diberikan lebih cepat. Hal ini menyebabkan terjadinya potensi korupsi berupa suap.

Data laporan masyarakat berdasarkan cara penyampaian:

Tabel 4.3
Laporan masyarakat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh
Berdasarkan Cara Penyampaian tahun 2019

No	Aspek	Jumlah
1	Datang Langsung	100
2	Email	11
3	Fac simile	1
4	Investogasi Inisiatif	4
5	Media	3
6	Surat	7
7	Telepon	2
	Total	128

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2020.

4.2 Responsivitas Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam menangani Laporan Maladministrasi

Dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan baik jika sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Sekretaris Jendral Ombudsman RI No 6 tahun 2019 yaitu 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. Disini peneliti ingin melihat sejauh mana responsivitas Ombudsman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Peneliti akan memaparkan hasil penelitian tentang responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam menangani Maladministrasi. Responsivitas adalah

kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.⁵³

4.2.1 Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Pada indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari aparatur dalam merespon segala bentuk pengaduan maladministrasi. Sikap tersebut adalah bagaimana pegawai dapat menampilkan sebuah kesederhanaan dan sikap ramah kepada setiap masyarakat yang ingin melapor (*public friendly*). Pegawai dalam hal ini wajib merespon yang datang sehingga pelapor merasa dihargai ketika pegawai memberikan respon yang baik, merespon semua orang yang melapor akan memberikan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Ombudsman sendiri. Kemudian pegawai juga dapat berkomunikasi dengan baik, memberikan informasi dan arahan pada setiap proses laporan. Penerapan teknik komunikasi yang baik dan benar dapat membantu informasi yang disampaikan sesuai dengan tujuan informasi sehingga terwujudnya pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Dari hasil observasi di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh, respon pegawai terhadap masyarakat yang melapor sudah baik, sopan dan tanggap. Terlihat saat ada pelapor ingin melapor segera dilayani oleh pegawai dan menanyakan segala keluhan serta memberikan arahan kepada masyarakat yang melapor.⁵⁴

⁵³ Hassel Nogi S Tangkilisan, "Manajemen Publik" (Jakarta; Grasidno, 2005). Hlm, 177.

⁵⁴ Hasil observasi di kantor ombudsman perwakilan Aceh, Pada tanggal 8 Juli 2020.

Berikut Wawancara dengan kepala keasistenan pemeriksa dan verifikasi laporan (PVL), beliau mengatakan :

“...kami akan mensosialisasikan atau memberitahukan tentang ombudsman itu apa, resepsionis menyampaikan terlebih dahulu Bpk/Ibu disini ada keperluan apa, kemudian saat berhadapan dengan tim penyelesaian verifikasi laporan (PVL) akan langsung ditanyakan apa keluhannya, dan akan diberikan penjelasan apa itu lembaga ombudsman, terkait wewenang, tugas dan fungsinya dan kami juga merespon setiap orang walaupun tidak melengkapi syarat namun syarat yang tidak lengkap tersebut akan kami mintakan dikirim lewat email, wa dan bisa dia (pelapor) sampaikan kembali melalui surat jadi kita tidak mempersulit pelapor jadi saat dia (pelapor) data KTP pun tidak dibawa tidak masalah kita akan tetap terima setelah itu kita akan melakukan verifikasi saat KTP tersedia...,”⁵⁵

Sependapat dengan hal itu, kepala keasistenan pemeriksa laporan (Riksa) juga menyampaikan:

“...disaat ada yang melapor tergantung pelapornya (kasuistik) ada beberapa pelapor yang sudah paham tentang ombudsman, ada beberapa yang masih belum paham yang dimana nanti akan dikasih pemahaman terlebih dahulu, kemudian ada yang coba-coba dulu dengan cara konsultasi terlebih dahulu apakah bisa masuk laporannya kemari atau tidak. kadang ada yang sebatas konsultasi, setelah konsultasi PVL kemudian memverifikasi apakah ada kewenangan ombudsman, kira-kira ada tidak dugaannya (maladministrasi) kemudian baru ditanyakan Bpk/Ibu hanya sebatas konsultasi atau mau melaporkan...,”⁵⁶

Kemudian diperkuat oleh wawancara dengan Ketua Asisten PVL 2018, beliau menyampaikan:

“...Saat ada masyarakat yang melapor, masyarakat harus mengetahui bahwa posisi ombudsman ini bukan sebagai pengacara, jangan sampai bahwa laporan yang disampaikan ini mendudukkan Ombudsman sebagai pengacara mereka, tetapi menyampaikan bahwa ini lembaga tempat mereka mengadu maka ombudsman akan menindaklanjuti laporan Bpk/Ibu tetapi kami juga akan memberikan informasi bahwasannya ini menjadi kewenangan Ombudsman atau tidak. Kemudian Para petugas Ombudsman memberikan pemahaman jangan sampai laporan yang disampaikan itu dia merasa seperti melapor kepada pengacara...,”⁵⁷

⁵⁵ Nurul Nabila, Selaku Kepala Keasistenan Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang PVL, Pada tanggal 8 Juli 2020

⁵⁶ Ayu Parmawati Putri, Selaku Kepala Keasistenan Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pemeriksa Laporan, Pada tanggal 8 Juli 2020

⁵⁷ Rudi Ismawan, Selaku Kepala Keasistenan Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang PVL 2018, pada tanggal 2 juli 2020.

Berdasarkan hasil wawancara petugas Ombudsman bahwa masyarakat yang datang selalu diberikan sosialisasi dan pemahaman terkait tugas dan wewenang Ombudsman.

Adapun hasil wawancara dengan pelapor 1, mengenai kemampuan merespon pelanggan pada saat pegawai memberikan pelayanan, sebagai berikut:

“...saya baru pertama kali melapor, tahu adanya kantor ombudsman dari media juga. Saat saya ngelapor mereka sigap dan langsung memproses, cuma diminta beberapa syarat saja agar dapat diverifikasi. Permasalahannya langsung diselesaikan beberapa hari kemudian, kalau ditanya puas atau tidak saya sendiri cukup terbantu dengan adanya ombudsman di daerah...”⁵⁸

Pendapat yang sama disampaikan oleh pelapor 3, mengenai kemampuan merespon pelanggan pada saat pegawai memberikan pelayanan, sebagai berikut:

“...saat saya datang mereka menanyakan semua itu permasalahan saya terus dijelaskan sedemikian rupa dan laporan tersebut direspon oleh mereka, cuma penyelesaiannya itu terlalu lama. Dan saya berharap ombudsman itu juga bisa langsung bertindak dan memutuskan perkara, jangan hanya sebatas memberikan saran atau rekomendasi...”⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara petugas Ombudsman dan pelapor di atas peneliti dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya masyarakat yang minim tentang peran ombudsman dimana istilah “Ombudsman” masih terasa asing bagi telinga publik. Oleh karena itu pihak Ombudsman selalu memberikan arahan maupun pemahaman kepada masyarakat yang melapor agar masyarakat dapat memahami tugas dan wewenang ombudsman sebagaimana pemahaman Ombudsman RI didasarkan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kedua Undang-Undang ini berkaitan

⁵⁸ Hasil wawancara dengan palapor 1, pada tanggal 13 juli 2020

⁵⁹ Hasil wawancara dengan palapor 3, pada tanggal 9 Agustus 2020

langsung dengan tugas dan fungsi ombudsman sebagai lembaga negara yang mengawasi pelayanan publik hingga penyelesaian laporan/pengaduan.

Dalam rangka memperkenalkan Ombudsman kepada publik Ombudsman juga membuat program maupun kegiatan pencegahan dengan cara sosialisasi, kerjasama, monitoring, koordinasi dan juga penilaian kepatuhan. Salah satu sosialisasi yang dilakukan Ombudsman Aceh adalah Pelatihan Pelatih (TOT), kegiatan ini merupakan rangkaian tugas Ombudsman di bidang sosialisasi Partisipasi Masyarakat (Parmas). Dengan adanya kegiatan ini maka masyarakat akan lebih peka bahwa dalam pelayanan publik masyarakat memiliki hak untuk melaporkan segala bentuk maladministrasi yang terjadi pada pelayanan publik.

4.2.2 Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Dalam memberikan pelayanan tentunya masyarakat ingin laporannya segera diselesaikan dengan cepat, para pelapor akan merasa senang saat pegawai melakukan proses pelayanan dengan cepat, dalam artian pelayanan yang diberikan sesuai jangka waktu yang dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberi pelayanan yang dibutuhkan.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 disebutkan Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Adapun hasil wawancara dengan Pelapor 1 menyatakan bahwa Ombudsman telah menyelesaikan laporan dengan cepat dan juga memberikan informasi sejauh mana perkembangan status dari laporan tersebut. Berikut hasil petikan wawancara Pelapor 1:

“...waktu itu penyelesaian laporan saya hanya beberapa minggu, tidak sampai sebulan, dan mereka juga memberi tahu kalau laporan sudah sampai mana mereka tangani, bagi saya untuk menyelesaikan laporan saya itu mereka sudah cepat, apalagi kalau permasalahannya tidak terlalu besar...”⁶⁰

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, beliau mengatakan bahwa:

“...laporan tahun 2019 telah kami selesaikan berkisar 78% dari 128 laporan, kemudian laporan dari tahun 2014-2019 total persentasenya sudah 97%. artinya Ombudsman dianggap sudah optimal jika dapat menyelesaikan 90% dari keseluruhan laporannya. dan karena ada beberapa kasus yang memang membutuhkan waktu yang panjang sehingga kasus tersebut diselesaikan pada tahun berikutnya...”⁶¹

Dari hasil wawancara di atas bahwa Ombudsman telah melakukan pelayanan dengan cermat, terhitung semenjak tahun 2014-2019 Ombudsman telah menyelesaikan laporannya hingga 97%. Berdasarkan data penyelesaian laporan masyarakat tahun 2014-2019 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Rekapitulasi Jumlah Laporan Tahun 2014-2019

Tahun	Jumlah Laporan	Persentase laporan yang telah diselesaikan
2014	199	100%
2015	175	100%
2016	260	100%
2017	203	100%
2018	132	98%
2019	128	78%

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Aceh

⁶⁰ Hasil wawancara dengan palapor 1, pada tanggal 13 juli 2020

⁶¹ Taqwaddin Husin, Selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh, pada tanggal 13 Juli 2020

Laporan 2019 pada awal tahun 2020 telah diselesaikan 78% dan 22% masih dalam proses, hal ini menunjukkan bahwa ada beberapa laporan yang memang memerlukan waktu yang lama dimana laporan akan diselesaikan pada tahun berikutnya.

Adapun tambahan hasil wawancara dengan kepala asisten PVL 2018, beliau menyampaikan:

“...rata-rata untuk tahun ini kita telah menyelesaikan kisaran 80% sampai dengan 90% laporannya, karena ini ditargetkan pada rakornas setiap tahun bahwa laporan kita itu minimal 124 misalnya. Target penyelesaian kita itu 90%. Setelah itu nanti baru dikategorikan bahwa perwakilan itu berkerja dalam zona hijau, tetapi jika hanya dapat menyelesaikan 50% itu zona kuning, jadi di anggap tidak bisa mencapai target. Karena pada prinsipnya laporan yang masuk harus diselesaikan dengan cepat...,”⁶²

Berdasarkan hasil wawancara diatas Ombudsman dalam menyelesaikan laporannya sudah berada dalam jangkauan zona hijau artinya Ombudsman telah menyelesaikan laporan dengan cepat. Pada dasarnya penyelesaian laporan sangat berpengaruh terhadap substansi laporan itu sendiri, sehingga memiliki waktu yang berbeda-beda dalam penyelesaiannya Namun pihak Ombudsman tetap akan berusaha secepat mungkin untuk menyelesaikan semua laporan yang masuk agar masyarakat mendapat pelayanan yang puas.

Adapun hasil wawancara menurut Pelapor 3 memberikan pernyataan yang berbeda terkait kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat, yakni sebagai berikut:

“...kasus saya lama penyelesaiannya, dan saya sudah beberapa kali datang untuk melaporkan kasus yang sama. Iya mereka menerima keluhan saya, dan segera ditindaklanjuti, dan saya menerima langsung pengaruhnya terhadap laporan saya itu walaupun laporannya selesainya lama...”⁶³

⁶² Rudi Ismawan, Selaku Kepala Keasistenan Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang PVL 2018, pada tanggal 2 juli 2020.

⁶³ Hasil wawancara dengan palapor 3, pada tanggal 9 Agustus 2020

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara diatas antara petugas Ombudsman dan pelapor dapat disimpulkan mengenai pegawai memberikan pelayanan dengan cepat bahwa pegawai ombudsman sudah melakukan penyelesaian laporan dengan cepat dimana rata-rata laporan yang diselesaikan oleh ombudsman sudah diatas 90%, kemudian dapat dilihat dari salah satu pelapor yang mengatakan bahwa penyelesaian laporan sudah cepat dalam waktu beberapa minggu, Namun disatu sisi tidak semua pelapor merasakan pelayanan yang diberikan sudah cepat dan sesuai dengan apa yang diharapkan pelapor. Jadi Ombudsman RI Perwakilan Aceh harus lebih tanggap dan cepat dalam menyelesaikan segala jenis laporan maladministrasi yang dilaporkan oleh masyarakat.

Selain itu, didalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 terdapat Respon Cepat Ombudsman yaitu mekanisme penyelesaian Laporan masyarakat yang dilaksanakan dalam keadaan darurat. Kriteria Laporan yang bias ditindaklanjuti dengan respon cepat Ombudsman berupa:⁶⁴

- a. Kondisi darurat
- b. Mengancam keselamatan jiwa; atau
- c. Mengancam hak hidup

4.2.3 Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Terkait dengan indikator ketiga ini pegawai tidak melakukan kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan dan pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga tidak ada pelanggan yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.

⁶⁴

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017. Pasal 26

Adapun kutipan hasil wawancara dengan kepala pemeriksa laporan (Riksa) terkait pelayanan dengan tepat, yakni:

“...kami selalu fokus dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan masalah yang dilaporkannya kami berusaha menangani sebaik mungkin, jika itu mencakup wewenang kami tentu akan kami tindaklanjuti, ditahun 2020 kami juga memiliki tambahan SDM dimana itu memungkinkan kami untuk lebih fokus, pegawai disini memiliki bidangnya masing-masing yang akan memudahkan dalam menyelesaikan laporan...,”⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pegawai ombudsman telah berusaha sebaik mungkin dalam menerima masyarakat yang melapor hingga menyelesaikan laporannya, sesuai dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Penentuan, Persyaratan, Dan Pengembangan Serta Penetapan Penjenjangan Karier Asisten Ombudsman Republik Indonesia pada Pasal 2 dan 3 dijelaskan Asisten berfungsi membantu Ombudsman dalam menjalankan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Asisten melaksanakan tugas-tugas di bidang penyelesaian laporan, pencegahan, pengawasan, dan bidang-bidang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berikut salah satu tanggapan dari pelapor 1 yang melapor terhadap ketepatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai ombudsman:

“...udah tepat pelayanannya karena saat saya melapor mereka menanyakan semua keluhan yang saya alami, apalagi saat saya melapor syaratnya tidak ribet dan sekarang mereka udah selesaikan laporan saya...,”⁶⁶

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh pelapor 2 terhadap ketepatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai ombudsman yaitu sebagai berikut:

“...Saya rasa pelayanan yang diberikan sudah baik, mereka sudah berusaha menyelesaikan dengan baik bahkan seingat saya itu mereka menjelaskan apa-apa

⁶⁵ Ayu Parmawati Putri, Selaku Kepala Keasistenan Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pemeriksa Laporan, Pada tanggal 8 Juli 2020

⁶⁶ Hasil wawancara dengan palapor, pada tanggal 13 juli 2020

saja yang kita perlu lakukan dan permasalahan bagaimana, sehingga kita tahu lebih dalam dan bisa paham terkait maladministrasi itu menyangkut hal apa saja....”⁶⁷

Kesimpulan dari wawancara diatas bahwa ketepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Ombudsman sudah sesuai dengan keinginan dan kepuasan masyarakat, kemudian pelapor juga berpendapat sama bahwa pelayanannya sudah tepat, pegawai juga selalu menanyakan keluhan disetiap ada masyarakat yang melapor hingga menjelaskan terkait klasifikasi jenis maladministrasi agar masyarakat yang melapor dapat memahami dengan baik permasalahan yang ingin mereka laporkan.

4.2.4 Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Indikator ini menjelaskan seberapa baik pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cermat, kecermatan pegawai dalam melayani layanan sangat penting bagi proses pelayanan itu sendiri, penyedia layanan harus selalu teliti dan fokus dalam memberikan layanan masyarakat, khususnya Ombudsman harus memberikan arahan dan pemahaman bagi masyarakat agar tidak ada kesalahpahaman kemudian Ombudsman dapat menyelesaikan laporan maladministrasi sesuai prosedur sehingga laporan tersebut terselesaikan dengan baik dan benar. Karena jika pegawai tidak cermat dalam menyelesaikan laporan maka akan terjadi kesalahan yang akan berdampak buruk bagi penerima layanan.

Hasil wawancara dengan Pelapor 1 terkait kecermatan para pegawai dalam menyelesaikan laporan dari masyarakat, yakni:

“...Sudah cermat, kelihatan dari mereka menanyakan semua keluhan saya, jadi saya lebih yakin kalau laporan saya bisa diselesaikan karena mereka sendiri sudah

⁶⁷ Hasil wawancara dengan palapor, pada tanggal 13 juli 2020

paham terkait laporan saya itu. Biasanya kan ada juga orang yang memang tidak mengerti setiap bidang permasalahan. Kalau syaratnya seperti saya katakan tadi mereka minta semua syarat buat diverifikasi katanya, apa itu memang sebuah maladministrasi atau bukan...”⁶⁸

Selain itu tambahan dari pelapor 3 menyatakan bahwa:

“...Waktu sampai kesitu semua berkas diperiksa dan dicek, kalo kecermatan pasti harus cermat apalagi mereka tangani banyak kasus-kasus orang. Jangan sampai salah dalam menyelesaikannya...”⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelapor 1 dan 3 bahwa ombudsman telah cermat dalam melakukan verifikasi laporan maupun penyelesaian itu sendiri.

Adapun wawancara dengan kepala keasistenan PVL tentang kecermatan para pegawai dalam menyelesaikan laporan dari masyarakat, yaitu:

“...Kami tentunya selalu memeriksa dengan cermat apapun laporan yang dilaporkan, dan kami harus menegaskan bahwa ombudsman lembaga negara, yang dilihat maladministrasi bahwa apa ada prosedur yang tidak berjalan, karena kebanyakan juga kan laporan itu dilaporkan karena ada konflik kepentingan. Dan kami selalu meminta identitas pelapor terlebih dahulu sebagai syarat untuk melaporkan maladministrasi...”⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai ombudsman selalu meminta identitas pelapor terlebih dahulu sebagai syarat kemudian memeriksa dengan cermat laporan-laporan tersebut agar tidak terjadi kesalahan. Dalam pelaksanaan tugas memeriksa Laporan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah Pelapor. Dengan demikian Ombudsman dalam memeriksa Laporan tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar

⁶⁸ Hasil wawancara dengan palapor 1, pada tanggal 13 juli 2020

⁶⁹ Hasil wawancara dengan palapor 3, pada tanggal 9 Agustus 2020

⁷⁰ Nurul Nabila, Selaku Kepala Keasistenan Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang PVL, Pada tanggal 8 Juli 2020

Penyelenggara Negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakan pendekatan ini berarti tidak semua Laporan harus diselesaikan melalui mekanisme Rekomendasi. Hal ini yang membedakan Ombudsman dengan lembaga penegak hukum atau pengadilan dalam menyelesaikan Laporan. Dalam melakukan pemeriksaan atas Laporan yang diterimanya, Ombudsman dapat memanggil Terlapor dan saksi untuk dimintai keterangannya. Apabila Terlapor dan saksi telah dipanggil tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa (*subpoena power*).⁷¹

Laporan yang diterima oleh asisten akan dilakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan administratif atau dalam Peraturan Ombudsman yang disebut kelengkapan syarat formal. Selain persyaratan formal, terdapat pula persyaratan materiil yang menjadi batasan kewenangan Ombudsman RI. Proses penerimaan dan verifikasi laporan dilakukan oleh Unit Keasistenan yang secara khusus bertugas melakukan verifikasi dan penerimaan laporan. Adapun syarat laporan yang dapat diterima sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman R.I yaitu:

Syarat formil dalam verifikasi Laporan sebagai berikut:

- a. Memuat nama lengkap , tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan dan alamat lengkap pelapor.
- b. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci.

⁷¹ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman R.I

- c. Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.
- d. Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dikeluhkan atau dilaporkan belum lewat dua tahun sejak peristiwa tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

Syarat materiil dalam verifikasi Laporan sebagai berikut:

- a. Subtansi laporan tidak sedang dan telah menjadi objek Pemeriksaan pengadilan, kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses Pemeriksaan di Pengadilan
- b. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman, proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut
- c. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan
- d. Substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman.

4.2.5 Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik tentu pelayanan yang diberikan harus sesuai SOP. Pelayanan dengan waktu yang tepat merupakan suatu hal yang penting dalam proses penanganan maladministrasi, karena pelayanan kepada masyarakat dapat diselaikan dalam waktu yang sudah ditentukan tentunya akan memberi kepastian kepada masyarakat.

Pelayanan dengan waktu yang tepat juga merupakan salah satu yang mempengaruhi kepuasan pelapor. Waktu yang tepat sangat menentukan penilaian

masyarakat mengenai baik tidaknya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan waktu penyelesaian laporan.

Berikut hasil wawancara dengan Pelapor 2 terkait penetapan waktu, yakni:

“...Kalau tepat waktu saya rasa sudah tepat, cuma kalo untuk rincian berapa hari selesai memang tidak diberitahukan, terus kalau masalah jam kerja, ya sudah tepat waktu saat saya pergi jam 11 mereka masih ada dan siap melayani saya. Kecuali jam istirahat...”⁷²

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu dan juga jam pelayanan juga sudah sesuai dengan jam kerja. Namun untuk penetapan waktu penyelesaian tidak ada.

Namun disatu sisi ada pelapor yang mengeluh terhadap penetapan waktu pelayanan. Berikut hasil wawancara dengan Pelapor 4 terkait penetapan waktu, yakni:

“...Kami sudah melaporkan kasus tersebut, namun jangka waktu penyelesaiannya tidak ada sampai kapan, saat kami datang pihak mereka (ombudsman) mengatakan bahwa kasus tersebut melibatkan beberapa instansi jadi agak lama penyelesaiannya. Jadi kami harus menunggu selama itu untuk prosesnya, pastilah kami berharap bisa diusahakan dengan cepat. Dan mereka juga tidak berikan info sampai berapa hari, minggu ataupun bulan penyelesaian dari laporan kami itu jadi kita harus nunggu sedikit lama...”⁷³

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa Ombudsman dapat dikatakan masih belum cepat dalam menangani laporan, dimana laporan tersebut melibatkan beberapa instansi. Sehingga perlu dicarikan metode penyelesaian yang lebih fleksibel agar tidak memakan waktu yang lama.

Adapun wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Verifikasi Laporan (PVL), beliau menyapaikan:

⁷² Hasil wawancara dengan palapor 2, pada tanggal 13 juli 2020

⁷³ Hasil wawancara dengan palapor 4, pada tanggal 9 Agustus 2020

“...Nah, kita sekarang ini ada pembatas waktu namanya jadi ada klasifikasi rendah, sedang, berat. Nah itu di PVL setelah kita melakukan verifikasi laporan memenuhi persyaratan misalnya memenuhi kewenangan Ombudsman terus itu pada saat di pemeriksa laporan (Riksa) akan kami buat klasifikasi laporan. Klasifikasi itu nanti dinilai dari berapa banyaknya instansi nantinya yang terkait, contohnya kasus jalan yang dilaporkan dinas perhubungan, tetapi tidak hanya dinas perhubungan yang bermasalah tetapi ada masalah anggaran, anggaran nanti kita ke dpr, jadi banyak instansi yang terkait...,”⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dalam menyelesaikan laporan ombudsman mengikuti klasifikasi waktu yang telah ditentukan namun tidak semua laporan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Ada beberapa klasifikasi yang menjadi jangka waktu penyelesaian laporan maladministrasi. Disebutkan pada (Renstra) Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020-2024 dalam rangka meningkatkan pelayanan yang baik dalam penyelesaian laporan, tepat tahun 2019 ombudsman memulai uji coba penerapan klasifikasi laporan masyarakat. Klasifikasi laporan masyarakat adalah penetapan kategori laporan masyarakat yang didasarkan atas perolehan total nilai setiap laporan. Tahap awal sebelum dilakukan klasifikasi adalah melakukan identifikasi atas sebuah laporan untuk ditetapkan nilainya pada setiap indikator. Adapun indikator dalam menentukan klasifikasi terdiri dari:⁷⁵

- a. jumlah Terlapor dan/atau pihak Terkait;
- b. jumlah permasalahan pelayanan publik;
- c. lokasi instansi terlapor, pihak terkait dan/atau objek laporan masyarakat tempat terjadinya dugaan maladministrasi; dan

⁷⁴ Nurul Nabila, Selaku Kepala Keasistenan Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang PVL, Pada tanggal 8 Juli 2020
⁷⁵ Rencana Strategis (Renstra) Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020-2024. Hlm, 14.

- d. penerima manfaat atau masyarakat yang terdampak langsung. Atas hasil penilaian tersebut, diperoleh total nilai yang menjadi acuan dalam menentukan klasifikasi laporan.

Klasifikasi laporan masyarakat dibagi ke dalam 3 (tiga) kategori, yaitu: Laporan Sederhana, Laporan Sedang, dan Laporan Berat. Klasifikasi laporan masyarakat berdasarkan hasil penilaian, yaitu:

- a. Laporan Sederhana, dengan jangka waktu 60 hari
- b. Laporan Sedang, dengan jangka waktu 120 hari
- c. Laporan Berat, dengan jangka waktu 180 hari.

Kemudian Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan (Riksa) juga mempertegaskan terkait klasifikasi laporan, yakni:

“...untuk mencapai standar ideal dalam menyelesaikan sesuai klasifikasi laporan masyarakat yaitu, sedang dan berat tentu membutuhkan tambahan asisten dan anggaran yang cukup...,”⁷⁶

Kesimpulan hasil wawancara diatas bahwa Ombudsman Aceh telah berupaya sebaik mungkin dalam menyelesaikan laporan maladministrasi, sesuai dengan fungsinya Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Namun disisi lain Ombudsman belum sepenuhnya dapat menyelesaikan laporan secara tepat

⁷⁶ Ayu Parmawati Putri, Selaku Kepala Keasistenan Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pemeriksa Laporan, Pada tanggal 8 Juli 2020

waktu, terlihat ada pelapor yang laporannya membutuhkan waktu yang lama dan tidak ada ketetapan waktu yang dapat memberikan kepastian bagi pelapor.

4.2.6 Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan praktik demokrasi tentu harus adanya kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan disaat pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Pelayanan yang baik adalah saat pegawai menerima semua keluhan dari masyarakat sebagai bentuk respon atau daya tanggap. Kemudian penyedia layanan juga harus menyediakan akses yang fleksibel agar masyarakat mudah dalam menyampaikan keluhannya. Semua keluhan yang masuk akan diproses berdasarkan SOP yang berlaku. Keluhan ini merupakan hal yang penting bagi ombudsman agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelapor.

Adapun wawancara dengan Ketua keasistenan PVL 2018, beliau menyampaikan:

“...ada memang masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan, karena mereka berpikir bahwa laporan yang mereka laporkan harus diselesaikan, padahal itu tidak masuk kedalam wewenang ombudsman, ada juga sesudah kami selesaikan mereka tidak puas dengan alasan satu hal dan kami tentunya menerima respon tersebut agar kami dapat berbenah lebih baik lagi....”⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas Ombudsman menerima segala bentuk keluhan maupun rasa terimakasih atas dukungan dalam menyelesaikan laporan dari pelapor. Keluhan yang disampaikan merupakan suatu pembenahan untuk ombudsman dimasa yang akan datang.

⁷⁷ Rudi Ismawan, Selaku Kepala Keasistenan Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang PVL 2018, pada tanggal 2 juli 2020.

Keluhan datang dari berbagai permasalahan, banyak masyarakat yang masih kurang informasi dan pemahaman terkait laporan yang dilaporkan, beberapa permasalahan yang dilaporkan terjadi karena miss komunikasi. salah satunya kasus pelapor yang belum berupaya terlebih dahulu untuk menyelesaikan permasalahannya maka Ombudsman akan menolak laporan tersebut sebagaimana hal tersebut dijelaskan dalam wawancara dengan kepala keasistenan pemeriksa laporan (Riksa), yaitu:

“...Dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 pasal 36 disebutkan bahwasannya berupaya terlebih dahulu, karena kebanyakan kasus pelapornya kurangnya informasi dan pelapor kurang paham, nah makanya saat ada pelapor yang datang kami tanyakan dulu Bpk/Ibu sudah berupaya belum? Karena juga ada terjadinya miss komunikasi antara pelapor dan terlapor. Artinya pelapor harus berupaya dulu jika tidak ada tanggapan dari terlapor maka akan kami tanggapi. jadi terlapor itu harus melakukan menindaklanjuti pengaduan dari pelapor selama 14 hari, lewat dari 14 hari baru bisa dilaporkan ke ombudsman ...,”⁷⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas setiap pelapor yang datang maka akan ditanyakan dulu permasalahan atau keluhannya, kemudian pegawai akan memeriksa apakah laporan tersebut sudah diupayakan terlebih dahulu atau belum, hal tersebut sesuai yang tertera dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 36 yaitu:

1. Ombudsman menolak Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 huruf a dalam hal:
 - a. Pelapor belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pihak yang dilaporkan;

⁷⁸

Ayu Parmawati Putri, Selaku Kepala Keasistenan Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pemeriksa Laporan, Pada tanggal 8 Juli 2020

- b. Substansi Laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan;
 - c. Laporan tersebut sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;
 - d. Pelapor telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;
 - e. substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman;
 - f. substansi yang dilaporkan telah diselesaikan dengan cara mediasi dan konsiliasi oleh Ombudsman berdasarkan kesepakatan para pihak; atau
 - g. tidak ditemukan terjadinya Maladministrasi.
2. Penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberitahukan secara tertulis kepada Pelapor dan Terlapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman.
- Kemudian ditambahkan oleh Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan (Riksa), beliau mengatakan:
- “... kami menerima keluhan dari media sosial, facebook, instagram, dan juga ada whatsapp group dan sms gateway. namun pelapor paling banyak yaitu datang langsung, tetapi saat masa pandemik sekarang kami mengusulkan lewat email, facebook, wa atau langsung lewat website ombudsman...,”⁷⁹
- Dari hasil wawancara di atas bahwa ombudsman menerima laporan dengan berbagai cara, jalur penyampaian dibuat dengan sebanyak mungkin dengan harapan tidak

79

Ayu Parmawati Putri, Selaku Kepala Keasistenan Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pemeriksa Laporan, Pada tanggal 8 Juli 2020

mempersulit pelapor, laporan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media seperti email, telepon, whatsapp, instagram, facebook dan media lainnya. Sesuai dengan UU Nomor 37 Tahun 2008 Bab II Pasal 2 disebutkan:

1. Ombudsman menerima Laporan yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat dan/atau surat elektronik, telepon, media sosial, dan media lainnya yang ditujukan langsung kepada Ombudsman.
2. Ombudsman dapat menerima Laporan yang disampaikan oleh pihak lain sebagai kuasa Pelapor dalam hal Pelapor tidak dapat menyampaikan Lapornya secara langsung kepada Ombudsman dengan menyertakan bukti surat kuasa.
3. Ombudsman dapat merahasiakan nama dan identitas Pelapor atas permintaan Pelapor dan/atau pertimbangan Ombudsman
4. Dalam hal Laporan disampaikan dengan cara datang langsung:
 - a. Pelapor wajib mengisi formulir penyerahan Laporan; dan
 - b. Penerima Laporan wajib memberikan tanda terima Laporan.
5. Cara penyampaian Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dicatat dalam agenda penerimaan Laporan untuk kepentingan pendapatan.

Adapun pernyataan dari pelapor 1 tentang respon pegawai terhadap keluhan, yaitu:

“...laporan saya sudah ditanggapi dan selesainya pun tidak lama otomatis kan mereka sudah menanggapi dengan baik,...”⁸⁰

Kemudian tanggapan dari pelapor 2 terkait respon pegawai terhadap keluhan, yaitu:

⁸⁰ Hasil wawancara dengan palapor 1, pada tanggal 13 juli 2020

“...laporannya sudah ditanggapi oleh mereka, dan saya lebih puas menyampaikan dengan cara datang langsung daripada melapor lewat media sosial karena lebih gampang bercerita. Kalo lewat media sosial terbatas...,”⁸¹

Begitu pula pelapor 4 menyatakan, yakni:

“...Kami juga pernah komplain, komplain kami diterima ya permasalahannya itu yang kami rasakan waktunya yang membuat kami harus menunggu lama...”⁸²

Dari wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan yaitu Ombudsman merespon segala bentuk keluhan dan keluhan tersebut diterima dari berbagai media maupun datang langsung ke kantor sehingga memudahkan pelapor dalam menyampaikan keluhan, begitu pula tanggapan dari pelapor bahwa pelapor lebih puas saat melaporkan langsung karena lebih leluasa untuk menceritakan apa keluhan yang dialami.

4.3 Faktor penghambat ombudsman dalam menyelesaikan laporan maladministrasi

Faktor penghambat adalah segala Sesuatu yang menjadi rintangan atau hambatan dalam menjalankan sebuah organisasi, selama perkembangan ombudsman tentu memiliki tantangan atau penghambat, dari factor inilah yang membuat ombudsman terus berbenah agar dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat kepada masyarakat sekitar.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan yang dimaksud dengan penghambat adalah hal yang menjadi penyebab atau karena hanya tujuan atau keinginan tidak dapat diwujudkan. Jadi, penghambat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hal-hal yang menyebabkan terhambatnya penanganan laporan maladministrasi.⁸³

⁸¹ Hasil wawancara dengan palapor 2, pada tanggal 13 juli 2020

⁸² Hasil wawancara dengan palapor 4, pada tanggal 9 Agustus 2020

⁸³ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990). hlm, 235.

Adapun hasil wawancara mengenai faktor penghambat Ombudsman RI

Perwakilan Aceh adalah sebagai berikut:

“...Alhamdulillah sekarang sudah ada penambahan asisten menjadi 11 orang tetapi itu belum memadai dengan 3 bidang tadi (PVL,Riksa,Pencegahan). Terus wilayah jangkauan se Aceh itu sangat menjadi kendala bagi kami disamping itu anggaran kami yang masih terbatas. Hal itu agak mempersulit kami dalam melakukan investigasi. Seringkali kami itu turun tidak cuma satu laporan jadi 2 atau 3 atau lebih untuk investigasi, biasanya sejalur. Biasanya kan idealnya satu laporan satu kali jalan tetapi ini tidak...,”⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan ada beberapa faktor yang menjadi penghambat ombudsman Aceh dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, berikut faktor penghambat penghambat Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam menyelesaikan laporan maladministrasi:

- a. Minimnya anggaran yang dimiliki terutama dalam melengkapi sarana dan prasarana sehingga berakibat penyelesaian laporan membutuhkan waktu yang lebih lama.
- b. Jangkauan Provinsi Aceh, dengan jarak yang begitu luas sulit untuk melakukan investigasi serta mengedukasi masyarakat agar dapat mengetahui dan mengenalkan terkait lembaga ombudsman.
- c. Pegawai yang masih terbatas menyebabkan penyelesaian laporan memakan waktu yang lama karena tiap laporan memiliki banyak bidang permasalahan.

⁸⁴ Ayu Parmawati Putri, Selaku Kepala Keasistenan Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pemeriksa Laporan, Pada tanggal 8 Juli 2020

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Berikut kesimpulan mengenai Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam menangani maladministrasi berdasarkan 6 indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml.
 - a. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
Pada indikator ini ombudsman bersikap dan berkomunikasi dengan baik kepada setiap masyarakat yang ingin melapor, dengan menanyakan berbagai keluhan serta menginformasikan terkait tugas dan wewenang Ombudsman.
 - b. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
Secara keseluruhan Ombudsman telah menyelesaikan laporan dengan cepat, yakni dari laporan tahun 2014-2019 telah diselesaikan hingga 97% dimana angka tersebut sudah optimal. Namun disatu sisi ada pelapor yang merasakan bahwa laporannya selesai dalam jangka waktu yang lama sehingga belum sepenuhnya pelayanan yang diberikan baik.
 - c. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Ombudsman sudah sesuai dengan keinginan dan kepuasan masyarakat, kemudian pelapor juga berpendapat sama bahwa pelayanannya sudah tepat, pegawai juga selalu menanyakan keluhan

disetiap ada masyarakat yang melapor hingga menjelaskan terkait klasifikasi jenis maladministrasi agar masyarakat yang melapor dapat memahami dengan baik permasalahan yang ingin mereka laporkan.

d. Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat

Pegawai ombudsman selalu meminta identitas pelapor terlebih dahulu sebagai syarat kemudian memeriksa dengan cermat laporan-laporan tersebut agar tidak terjadi kesalahan. Dalam pelaksanaan tugas memeriksa Laporan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah Pelapor.

e. Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Ombudsman Aceh telah berupaya sebaik mungkin dalam menyelesaikan laporan maladministrasi dengan berpedoman pada klasifikasi laporan masyarakat, Namun disatu sisi ada pelapor yang merasa kurang puas terhadap waktu penyelesaian laporan dan tidak adanya informasi terkait ketetapan waktu penyelesaian.

f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Ombudsman merespon segala bentuk keluhan yang diterima dari berbagai media maupun dengan cara datang langsung ke kantor sehingga memudahkan pelapor dalam menyampaikan keluhan, begitu pula tanggapan dari pelapor bahwa pelapor lebih puas saat melaporkan langsung karena lebih leluasa untuk menceritakan apa keluhan yang dialami.

Dari 6 indikator diatas ada 4 indikator yang sudah baik diantaranya petugas merespon setiap pelanggan, Petugas melakukan pelayanan dengan tepat dan cermat, Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Namun berbeda dengan 2 indikator lainnya yang dianggap masih kurang oleh pelapor diantaranya petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

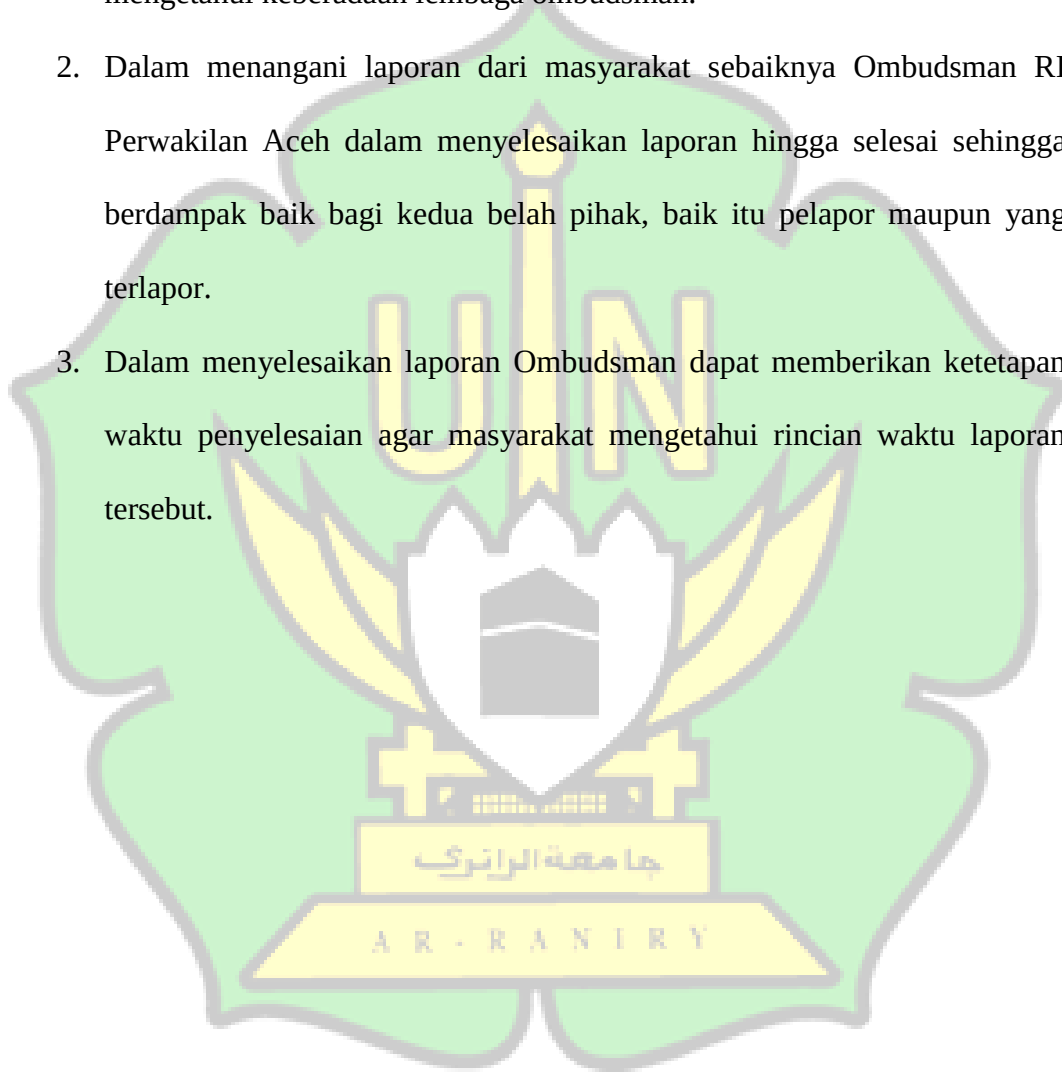
2. Faktor penghambat Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam menyelesaikan laporan maladministrasi adalah:

- a. Minimnya anggaran yang dimiliki terutama dalam melengkapi sarana dan prasarana sehingga berakibat penyelesaian laporan membutuhkan waktu yang lebih lama.
- b. Jangkauan Provinsi Aceh, dengan jarak yang begitu luas sulit untuk melakukan investigasi serta mengedukasi masyarakat agar dapat mengetahui dan mengenalkan terkait lembaga ombudsman.
- c. Pegawai yang masih terbatas menyebabkan penyelesaian laporan membutuhkan waktu yang lama karena tiap laporan memiliki banyak bidang permasalahan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas terkait responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Aceh telah melakukan daya tanggap yang optimal, maka peneliti ingin mengajukan beberapa saran kepada lembaga Ombudsman RI Perwakilan Aceh adalah sebagai berikut:

1. Dengan masih minimnya pengetahuan dan informasi masyarakat terkait lembaga Ombudsman maka sebaiknya melakukan kerjasama dengan berbagai pihak-pihak atau lembaga yang terkait di seluruh Aceh. Serta mengadakan lebih banyak lagi kegiatan-kegiatan yang bersifat partisipasi masyarakat yang berupa sosialisasi, event, dan sebagainya agar masyarakat mengetahui keberadaan lembaga ombudsman.
2. Dalam menangani laporan dari masyarakat sebaiknya Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam menyelesaikan laporan hingga selesai sehingga berdampak baik bagi kedua belah pihak, baik itu pelapor maupun yang terlapor.
3. Dalam menyelesaikan laporan Ombudsman dapat memberikan ketetapan waktu penyelesaian agar masyarakat mengetahui rincian waktu laporan tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A.S, Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Akbar, dkk. 2009. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi.2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Ed Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Asmara, Galang. 2005. *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta: Laksbang.
- Bungin, Burhan. 2007. *PenelitianKualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Fajar Interpratama Offset, Jakarta.
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humainiora*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli,Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Presa.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* . Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto,Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada.
- Girindrawardana. 2013. *Suara Ombudsman*. Jakarta: PT Pedoman Global Komunindo.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Grave Media.
- Harun. 2018 *Hukum Administrasi Negara di Era Citizen Friendly*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Indonesia, Ombudsman Republik. 2013. *Laporan Tahunan Tahun 2012 Ombudsman Republik Indonesia*.
- Kamus Besar Indonesia. 1990. Jakarta: Balai Pustaka.

- Moleong, Lexy. J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurtjahoj, Hendra. 2013. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Pramusinto, Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pope Jeremi. 1999. *Pengembangan Sistem Integritas Nasional*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori Good Governance*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sirajuddin. 2012. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, Setara Press. Malang.
- Sugiyona. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012 *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditma.
- Syafi'ie, Inu Kencana,P. 1999. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT. Pertja.
- Tangkilisan, Hassel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Usman, Husaini. 2009. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi AKsara.
- Jurnal:**
- A, Imron Rizki. 2018. *Analisis Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Sebagai Instrumen Pengawas Kebijakan Publik*. *Jurnal Al-Adalah* (49).
- Caiden Gerald E. 1991. *What Really Is Public Maladministration?.* *Public Administration Review*, Vol. 51, No. 6.
- Efendi. 2018. *Peran Ombudsman Ri Perwakilan Aceh Dalam Pengawasan Kinerja Pemerintah Di Kota Banda Aceh*. *Syiah Kuala Law Jurnal* (357).
- Ginting, Steffi Seline Maryanne. 2016. *Menuju Good Governance Dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Dwelling Time Di Empat Pelabuhan Indonesia)*. *USU Law Jurnal*.
- Latifah, Mir'atul. 2016. *Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi JawaTimur dalam menangani keluhan masyarakat*.
- Mulyadi, Imam Rifai. 2017. *Efektivitas Lembaga ombudsman republik indonesia perwakilan provinsi banten dalam upaya pencegahan maladministrasi (studi di organisasi perangkat daerah kabupaten tangerang*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Nurhayati. 2015. *Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi*. Universitas Negeri Semarang.

Sari, Ria Novia. 2016. *Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Dibidang Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Riau Tahun 2013-2014*. JOM Fakultas Hukum.

Steffi Seline Maryanne Ginting. 2016. *Menuju Good Governance Dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Dwelling Time Di Empat Pelabuhan Indonesia)*.

Suleman, Sukur. 2018. *Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima Di Kota Ternate*. Universitas Muhammadiyah Maluku Utara.

Savitri, Zuhra. 2019. *Optimalisasi Peran Ombudsman Aceh Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Kepegawaian Pada Dinas Pendidikan Aceh*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah.

Taufiqukohman. 2015. *Optimalisasi Investigasi maladministrasi Ombudsman Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Senayan, Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.

Dokumen:

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 37 tahun 2008

Rencana Strategis (Renstra) Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020-2024

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017

Internet:

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-aceh-terima-132-laporan-maladministrasi>. Diakses pada 10 Januari 2020.

www.Ombudsman.go.id Diakses pada 12 April 2020

Wawancara:

Wawancara dengan Bapak Taqwaddin (Sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman RI Aceh)

Wawancara dengan Bapak Rudi Ismawan (Sebagai Mantan Kepala Keasistenan bidang Pencegahan)

Wawancara dengan Ibu Nuruk Nabila (Sebagai Kepala Keasistenan Bidang Penerimaan dan verifikasi laporan)

Wawancara dengan Ibu Ayu Parmawati Putri (Sebagai Kepala Keasistenan Bidang Pemeriksa Laporan)

Wawancara dengan Pelapor 1

Wawancara dengan Pelapor 2

Wawancara dengan Pelapor 3

Wawancara dengan Pelapor 4



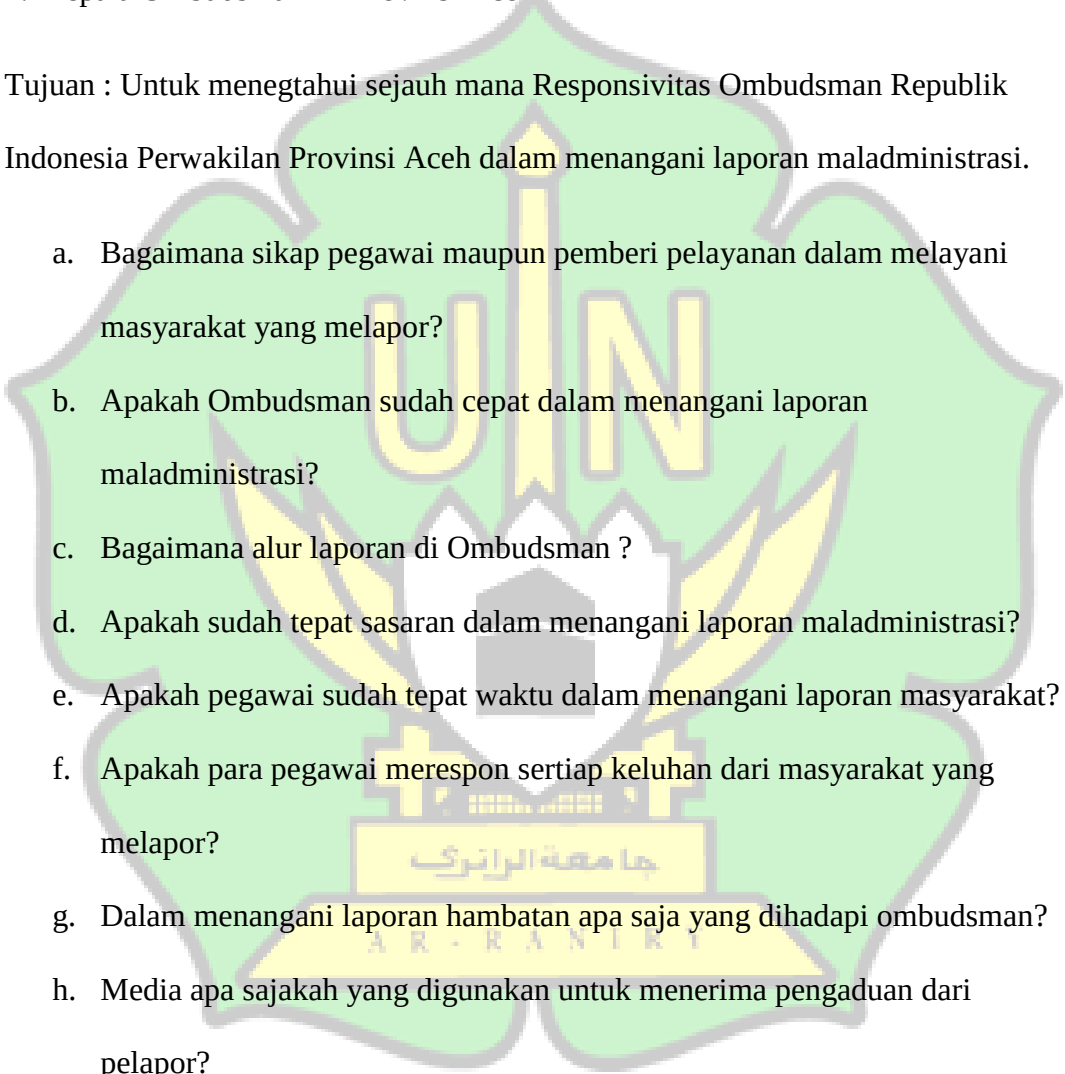
PEDOMAN WAWANCARA

Dengan judul

RESPONSIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI ACEH DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI

1. Kepala Ombudsman RI Provinsi Aceh

Tujuan : Untuk mengetahui sejauh mana Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam menangani laporan maladministrasi.

- 
- a. Bagaimana sikap pegawai maupun pemberi pelayanan dalam melayani masyarakat yang melapor?
 - b. Apakah Ombudsman sudah cepat dalam menangani laporan maladministrasi?
 - c. Bagaimana alur laporan di Ombudsman ?
 - d. Apakah sudah tepat sasaran dalam menangani laporan maladministrasi?
 - e. Apakah pegawai sudah tepat waktu dalam menangani laporan masyarakat?
 - f. Apakah para pegawai merespon sertiap keluhan dari masyarakat yang melapor?
 - g. Dalam menangani laporan hambatan apa saja yang dihadapi ombudsman?
 - h. Media apa sajakah yang digunakan untuk menerima pengaduan dari pelapor?
 - i. Apakah pegawai memberikan informasi jangka waktu penyelesaian laporan kepada pelapor?

2. Asisten Ombudsman RI Provinsi Aceh

Tujuan : Untuk mengetahui sejauh mana Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam menangani laporan maladministrasi.

- a. Bagaimana sikap dan komunikasi terhadap pelapor?
- b. Apakah laporan ditangani dengan cepat dan tepat?
- c. Bagaimana respon layanan saat ada masyarakat yang melapor?
- d. Apakah uraian tugas sudah sesuai dengan tanggungjawab?
- e. Bagaimana alur penanganan laporan?
- f. Apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu?
- g. Apakah semua keluhan masyarakat direspon?

3. Masyarakat

Tujuan : Untuk mengetahui sejauh mana Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam menangani laporan maladministrasi.

- a. Sebagai masyarakat, bagaimana pendapat bapak/ibu terhadap sikap dan komunikasi para pegawai Ombudsman?
- b. Apakah laporan ditangani dengan cepat dan tepat?
- c. Bagaimana respon pegawai saat melaporkan laporan maladministrasi?
- d. Selain melaporkan langsung, apa ada cara lain untuk melaporkan?
- e. Apakah Ombudsman pernah melakukan kesalahan dalam menangani laporan?
- f. Apakah semua keluhan direspon oleh petugas?

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 373/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2020

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 27 Januari 2020

MEMUTUSKAN

Menetapkan
PERTAMA

- : Menunjuk Saudara :
1. Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed. : Sebagai pembimbing pertama
2. Cut Zamharira, S.IP., M.AP. : Sebagai pembimbing kedua
Untuk membimbing skripsi :
Nama : Dedi Arifka
NIM : 160802031
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam Menangani Laporan Maladministrasi

KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 10 Februari 2020
An. Rektor
Dekan,



Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk diteliti dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1089/Un.08/FISIPI/PP.00.9/06/2020
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **DEDI ARIFKA / 160802031**
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Desa Lamceu, Kec.Kuta Baro, Kab.Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **RESPONSIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI ACEH DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 23 Juni 2020

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 23 Desember
2020

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

AR - RANIRY



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
KANTOR PERWAKILAN PROVINSI ACEH**

Jl. Banda Aceh-Medan KM 4 No.01, Tanjung,
Kecamatan Ingin Jaya, Aceh Besar.
Telp. (0651) 755 7477, e-mail: aceh@ombudsman.go.id
Website: www.ombudsman.go.id

Nomor : S.0050/PW-01/VII/2020
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian Mahasiswa

Banda Aceh, 08 Juli 2020

Yth,
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
C/q. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan**

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor: B-1089/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/06/2020, tanggal 23 Juni 2020 perihal Izin Penelitian Ilmiah Mahasiswa Untuk Mengerjakan Tugas Akhir Mahasiswa.

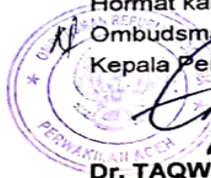
Maka dengan ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh mengizinkan kepada mahasiswa dibawah ini :

Nama : Dedi Arifka
NIM : 160802031
Prodi : Ilmu Administrasi Negara

Untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Penulisan Skripsi yang berjudul, "**RESPONSIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI ACEH DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI**".

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,
Ombudsman Republik Indonesia
Kepala Perwakilan Aceh



Dr. TAQWADDIN HUSIN, S.H., S.E., M.S.

Tembusan Yth:
Arsip

Dokumentasi Saat Penelitian





