

**PERAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI ACEH
DALAM PENERAPAN SP4N-LAPOR DI PROVINSI ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**ALDI MARIZA
NIM. 180802134**

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



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

2023 M / 1444 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Aldi Mariza
NIM : 180802134
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 15 Januari 2000
Alamat : Jl. Utama I No.11 Gp. Punge Blang Cut
Kec. Jaya Baru Kota Banda Aceh.

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

- A. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
- B. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
- C. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
- D. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
- E. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab 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, 27 Juni 2023

g menyatakan



ALDI MARIZA

NIM. 180802134

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**PERAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI ACEH
DALAM PENERAPAN SP4N-LAPOR DI PROVINSI ACEH**

SKRIPSI

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

Oleh:

ALDI MARIZA

NIM. 180802134

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

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,

جامعة الرانيري Pembimbing II,

AR - RANIRY


Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si
NIP. 196110051982031007


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

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

**PERAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI ACEH
DALAM PENERAPAN SP4N-LAPOR DI PROVINSI ACEH**

SKRIPSI

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

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 25 Juli 2023 M

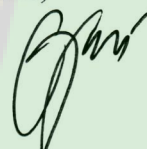
Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



Dr. S. Amirulkamar, M.M., M.Si.
NIP. 196110051982031007

Skretaris,



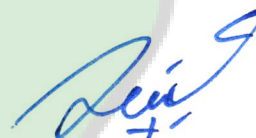
Cut Zamharira, S.IP., M.AP.
NIDN. 2017117904

Penguji I,



Dr. Bustami Usman, S.H., S.A.P., M.Si
NIP. 195912311985011001

Penguji II,



Said Mayzar Mulya, S.STP., M.A.
NIP. 199005042010101001

Mengetahui

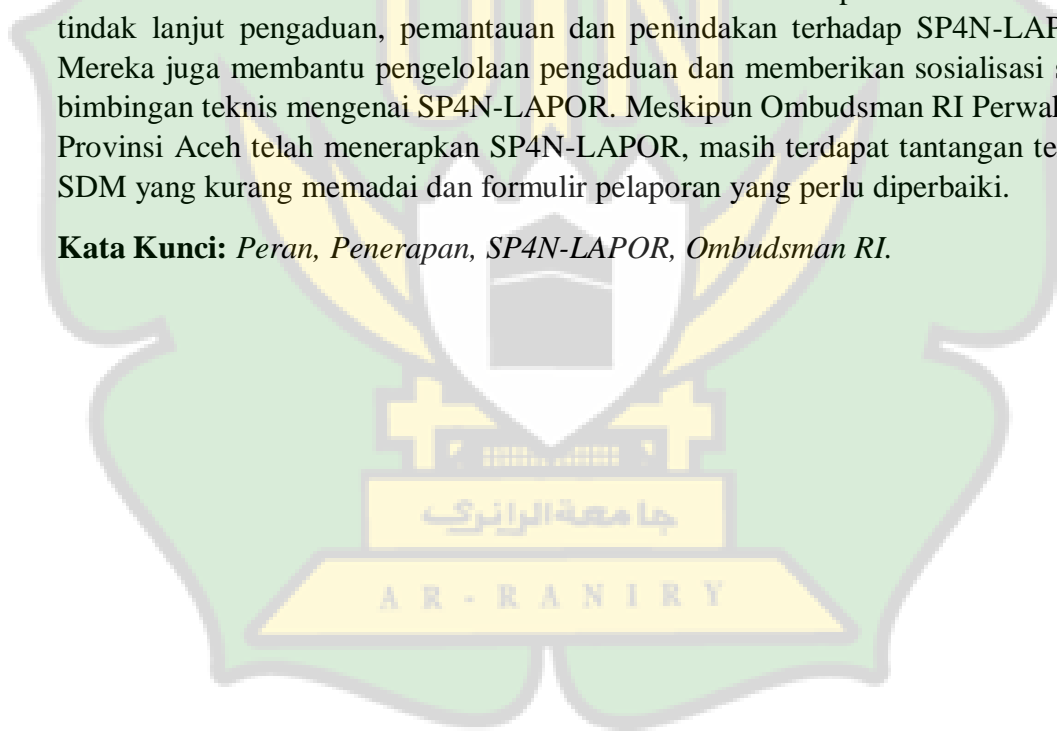
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



ABSTRAK

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh merupakan representasi dari Ombudsman RI dalam menjalankan kewenangannya sebagai Lembaga pengawas pelayanan publik. Berdasarkan Permenpan RB No. 3 Tahun 2015 ikut terlibat dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR yang merupakan pengaduan pelayanan publik secara online. Namun pada pelaksanaannya belum terlihat kedudukan dan tugas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh secara rinci atas tugas-tugas pengawasan yang harus dijalankan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara jelas peran dan penerapan SP4N-LAPOR pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara secara mendalam dan dokumentasi. Teknik analisis data melalui cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Adapun hasil dari penelitian ini adalah Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh memiliki peran dalam evaluasi tindak lanjut pengaduan, pemantauan dan penindakan terhadap SP4N-LAPOR. Mereka juga membantu pengelolaan pengaduan dan memberikan sosialisasi serta bimbingan teknis mengenai SP4N-LAPOR. Meskipun Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh telah menerapkan SP4N-LAPOR, masih terdapat tantangan terkait SDM yang kurang memadai dan formulir pelaporan yang perlu diperbaiki.

Kata Kunci: *Peran, Penerapan, SP4N-LAPOR, Ombudsman RI.*



KATA PENGHANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT dengan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Penerapan SP4N-LAPOR di Provinsi Aceh”**. Selanjutnya shalawat beserta salam pada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, beserta kepada keluarga, para sahabat, dan para alim ulama.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi syarat dalam rangka memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penelitian ini peneliti telah banyak mendapat bimbingan, dorongan, semangat serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua peneliti khususnya Mama tersayang, Ibu Mardiana yang telah mengasuh, mendidik, membimbing, membina, serta selalu menyertakan peneliti dengan do'a. Kepada seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Prof. Dr. Saifullah, S. Ag, M. Ag, selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
4. Dr. Muji Mulia, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Muazzinah, B.Sc., MPA, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
6. Dr. S. Amirulkamar, MM, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing I skripsi yang senantiasa dengan tulus dan ikhlas telah membimbing, mendidik, memberikan saran dan motivasi serta mengarahkan peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Cut Zamharira, S.IP.,M.AP., selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan saran serta motivasi kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Dr. Usman Bustami, S.H., S.A.P., M.Si. selaku penguji I dan Said Mayzar Mulya, S.STP., M.A. selaku penguji II pada sidang munaqasyah skripsi yang telah membantu peneliti dalam perbaikan dan penyempurnaan skripsi peneliti melalui masukan dan koreksi yang membangun.
9. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
10. Unsur Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk dapat melakukan penelitian terkait peran Ombudsman RI dalam penerapan SP4N-LAPOR di Provinsi Aceh.
11. Teman-teman mahasiswa angkatan 2018 dan 2019 yang saling bekerjasama dan saling membantu, memberi masukan untuk peneliti.
12. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times.*

Peneliti tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti, hanya kepada Allah SWT peneliti serahkan semua kebajikannya. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu, segala kritikan dan saran yang membangun sangat di harapkan dari berbagai pihak. Demikian semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Banda Aceh, 27 Juni 2023
Peneliti,

ALDI MARIZA
NIM. 180802134

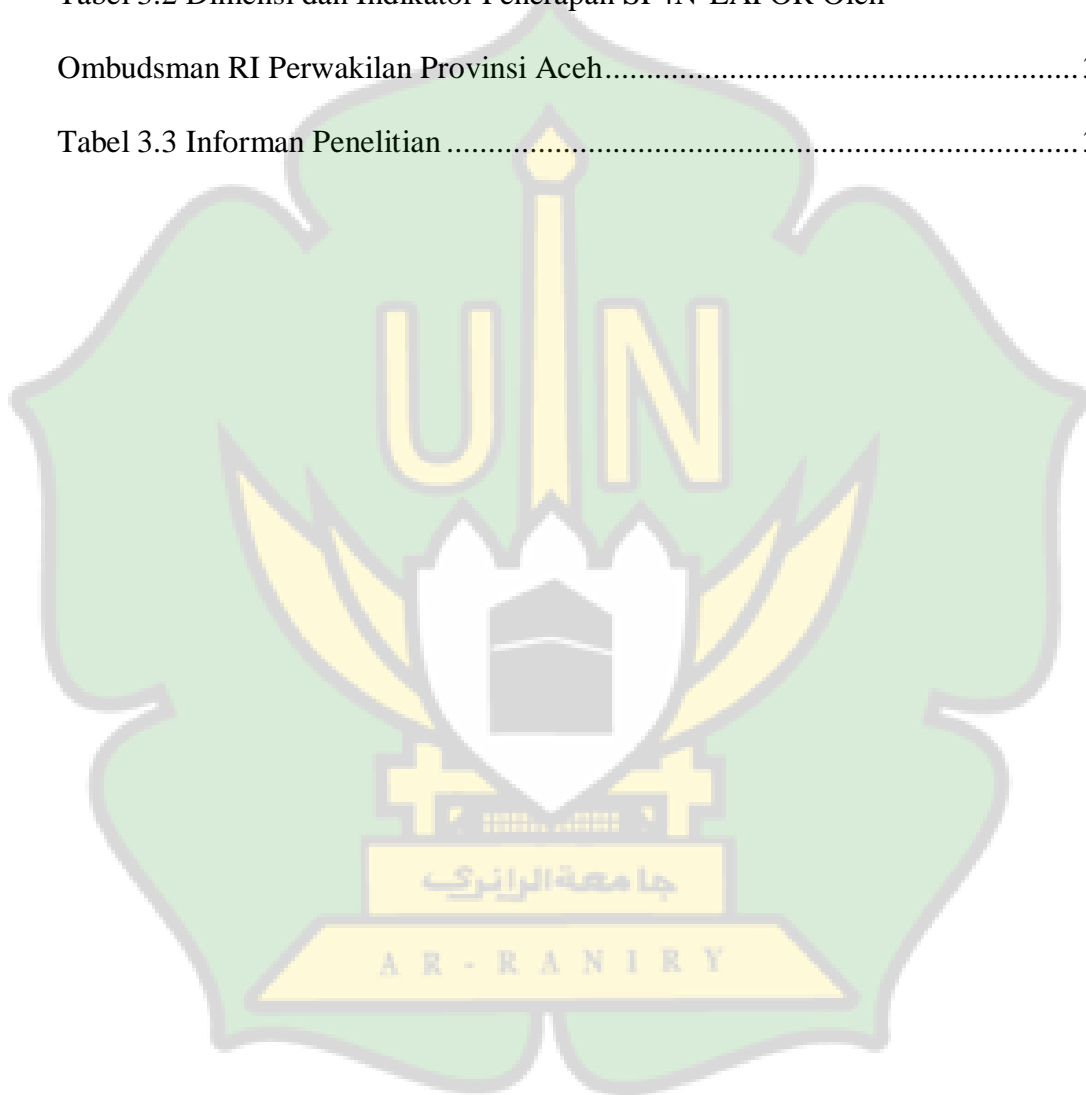
DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG.....	ii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGHANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Penjelasan Istilah.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Konsep Peran	17
2.3. Konsep Penerapan	19
2.4. Konsep SP4N-LAPOR	20
2.5. Teori Pelayanan Publik.....	24
2.6. Teori Organisasi.....	28
2.7. Kerangka Berpikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Pendekatan Penelitian.....	31
3.2. Lokasi Penelitian	31
3.3. Alasan Memilih Lokasi Penelitian	32
3.4. Fokus Penelitian	32
3.5. Informan Penelitian	33
3.6. Teknik Pengumpulan Data	35
3.7. Instrumen Pengambilan Data.....	37
3.8. Teknik Analisis Data	37
3.9. Uji Keabsahan Data.....	38

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	40
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
	A. Profil Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh.....	40
	B. Visi Dan Misi	43
	C. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Aceh ...	44
4.2.	Hasil Penelitian	45
	A. Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Pada SP4N-Lapor	45
	B. Penerapan SP4N-LAPOR Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh.....	55
4.3.	Pembahasan Penelitian	62
	A. Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh.....	63
	B. Penerapan SP4N-LAPOR Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh.....	69
BAB V	PENUTUP.....	74
5.1.	Kesimpulan	74
5.2.	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....		76
DAFTAR LAMPIRAN.....		79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		86

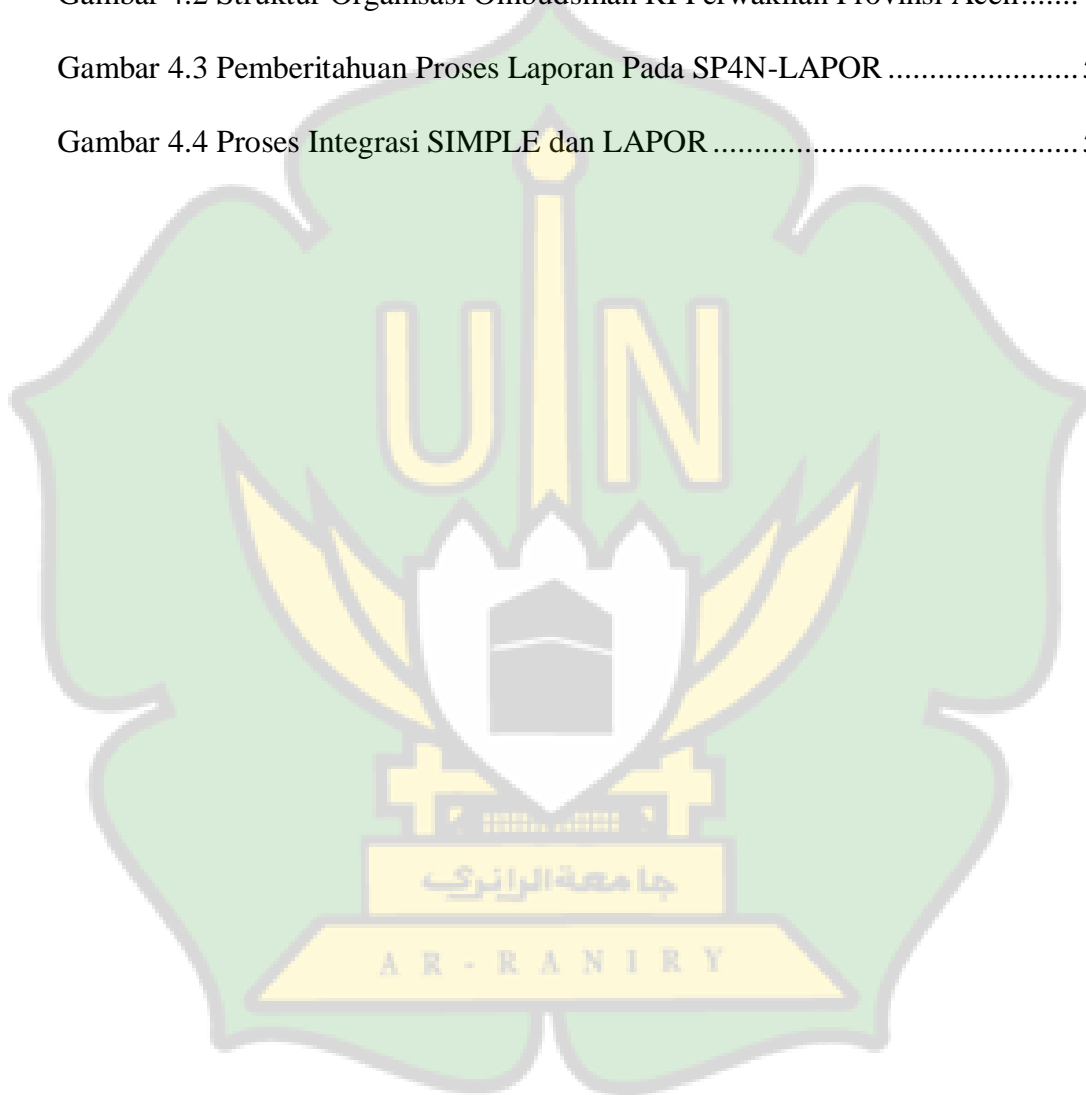
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Pada SP4N-LAPOR.....	33
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Penerapan SP4N-LAPOR Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh.....	33
Tabel 3.3 Informan Penelitian	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	32
Gambar 4.1 Gedung Ombudsman RI Perwakilan Aceh	40
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh.....	44
Gambar 4.3 Pemberitahuan Proses Laporan Pada SP4N-LAPOR	52
Gambar 4.4 Proses Integrasi SIMPLE dan LAPOR	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia	79
Lampiran 2 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	81
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	82
Lampiran 4 Surat Penerimaan Penelitian	83
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	84
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara Penelitian	85



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Nasional-Layanan Aspirasi & Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) pada dasarnya sebagai upaya penyelesaian administratif yang diselaraskan dengan sebuah sistem pelayanan. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi hajat warga negara.

Pemerintah dalam hal ini merupakan aktor utama dalam memenuhi hak-hak rakyat sebagai warga negara, yang berarti peran mereka adalah sebagai penyelenggara pelayanan. Konstitusi menjamin seluruh warga negara dapat menikmati pelayanan dari negara, oleh karenanya pemerintah sebagai penyelenggara harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik serta kemudahan dalam mengakses pelayanan terhadap warga negara.

Dalam pertumbuhan aparatur dan masyarakat melalui SP4N, sebagaimana Hendrik menyebutkan “Dalam perkembangannya pelaksanaan, sering kali dijumpai adanya tindakan inkonstitusional dan penyelewengan kekuasaan yang mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi buruk di mata warga negara, seperti SOP (*Standard Operasional Prosedur*) yang tidak jelas, perilaku diskriminatif dari

pelayan, biaya yang mahal dan pelayanan yang sulit dijangkau akibat hambatan dari internal organisasi pelayanan publik”.¹ Sebagai penyelenggara pelayanan publik pemerintah berkewajiban untuk mematuhi amanat konstitusi, sebagaimana yang tertuang pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”²

Sebagai wujud dasar dalam menjalankan kegiatan pelayanan, sebagaimana Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan sebagai berikut: Asas-asas pelayanan publik menjadi poin utama yang harus diperhatikan dan dijalankan oleh penyelenggara. Asas-asas yang dimaksud meliputi; (a) kepentingan umum; (b) kepastian hukum; (c) kesetaraan hukum; (d) keseimbangan hak dan kewajiban; (e) profesionalitas; (f) partisipatif; (g) kesamaan perlakuan/tidak diskriminatif; (h) keterbukaan/transparansi; (i) akuntabilitas; (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (k) ketepatan waktu/kepastian waktu; dan (l) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.³

¹Hendrik Rosdinar, Agus Salim & Riza Imaduddin Abdali, 2020, Buku Saku Pengawasan dan Advokasi Pelayanan Publik, YAPPIKA-ActionAid, Jakarta, Hal. 18-19.

² Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

³ Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Asas-asas tersebut diyakini dapat terciptanya pelayanan yang prima dan menjauhi pemerintah dari citra buruk serta memberikan kepercayaan dan harapan baik dari masyarakat kepada pemerintah, sehingga pemerintah dinilai sukses dalam menjalankan salah satu amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia yaitu kemerdekaan Indonesia yang bersatu, berdaulat, adil dan makmur.

Demi menghendaki dan tercapainya tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*) dengan berlandaskan terhadap kesejahteraan publik yang distribusikan pemerintah melalui pelayanan publik, negara mengatur adanya tugas pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Peran pengawasan tersebut tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat 13 tentang Lembaga Ombudsman RI yang memiliki kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun rangkaian ketentuan hukum yang menguatkan posisi Lembaga Ombudsman RI tersebut dijelaskan pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pengawasan adalah ketentuan dalam menguji suatu persetujuan, yang disesuaikan dengan instruksi dan prinsip perencanaan yang sudah tidak dapat di pungkiri lagi.⁴ Kalimat “menguji suatu persetujuan” bermakna secara implisit menggambarkan suatu kegiatan pengawalan terhadap sebuah ketentuan yang wajib dilaksanakan.

Adapun pengawasan pelayanan publik dilakukan sebagai upaya untuk mencegah terjadinya mal administrasi serta menjauhi persepsi buruk dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan, sehingga masyarakat sebagai

⁴ Inu Kencana (2007:60)

pemakai jasa layanan merasakan adanya keadilan dan kesejahteraan melalui kemudahan yang diberikan jasa layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sebagai lembaga pengawas pelaksanaan pelayanan publik dengan teritorial kerja mencakup seluruh wilayah nusantara, Ombudsman RI memiliki kantor perwakilan yang dapat didirikan di setiap Provinsi dan Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Dalam UU No. 37 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 3 disebutkan bahwa hal-hal yang menyangkut dengan pembentukan kantor perwakilan di daerah-daerah diatur dalam peraturan pemerintah, yaitu Peraturan Pemerintah (PP) No. 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh merupakan representasi dari Ombudsman RI dalam menjalankan kewenangannya sebagai lembaga pengawas pelayan publik. Dengan kehadiran kantor perwakilan tersebut, Ombudsman RI diharapkan dapat mengoptimalkan tugas dan fungsinya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik di daerah, menyelesaikan laporan dugaan mal administrasi sampai pada unit terkecil serta menambah ruang kedekatan kepada masyarakat yang memerlukan sarana pengaduan.

Di samping tuntutan konstitusi terhadap kemudahan aksesibilitas pelayanan publik, masyarakat juga mengharapkan dan menuntut pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau dan modern. Oleh karenanya, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi pilihan tepat untuk dilibatkan sebagai instrumen terdepan dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini membawa perubahan pada orientasi pelayanan publik pemerintah yang semula secara

konvensional menuju digital, transformasi digitalisasi tersebut dikenal dengan sebutan *E-Governance* yaitu penyelenggaraan pemerintahan secara digital.

Penerapan *E-Governance* di Indonesia dijumpai dengan adanya Instruksi Presiden (Inpres) No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*, tujuan yang diharapkan atas kehadiran regulasi tersebut ialah:

keterbukaan informasi dan kemudahan transaksi pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat di setiap instansi pemerintah di seluruh pelosok Indonesia, meningkatkan transparansi dan efisiensi tata kelola pemerintahan, melibatkan masyarakat melalui penyediaan dialog-dialog publik dengan harapan agar masyarakat ikut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan dan kehadiran *e-government* diharapkan dapat membangun jaringan perekonomian nasional guna menghadapi perubahan dan persaingan perekonomian global.⁵

Dalam pelaksanaannya diperlukan adanya upaya pengawalan terhadap penerapan *E-Government* untuk menghindari mal administrasi dan membawa kebaruan agar pelayanan yang ditawarkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu partisipasi publik dalam menyampaikan laporan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sangat diharapkan dikarenakan membawa dampak pandangan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang benar-benar serius mengabdikan pada kepentingan masyarakat. Pemerintah menjamin dan mengatur laporan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat tersampaikan pada pelayanan yang ditujukan. Hal ini dijelaskan dalam produk

⁵ Kusuma Arum Dewi Sari & Wahyu Agus Winarmo, *Implementasi E-Government System dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia*, Vol. XI No. 1/2012, Hal. 02; <https://core.ac.uk/download/pdf/297264769.pdf>

hukum pemerintah yaitu Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapenerapann menjadi dasar lahirnya SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional).

Penerapan penggunaan SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. Peraturan tersebut menindaklanjuti tugas pengelolaan pengaduan yang sebelumnya diintruksikan dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam PERMENPAN RB tersebut tertulis bahwa: “Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik”⁶

Penerapan SP4N secara lebih terperinci dapat dilihat pada PERMENPAN RB No. 46 Tahun 2020 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024. Lahirnya regulasi ini sebagai upaya menelaraskan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dari lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dan terbentuknya

⁶ PERMENPAN RB Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat secara online yang dikenal sebagai LAPOR.

Keberadaan SP4N-LAPOR dipayungi oleh beberapa lembaga negara yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam pelaksanaannya, lembaga-lembaga yang dimaksud diantaranya: 1. Kementerian PANRB, 2. Kementerian Dalam Negeri, 3. Kementerian Komunikasi dan Informatika, 4. Staff Kepresidenan dan 5. Ombudsman RI. Adapun bukti yang menguatkan terlaksananya pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik ialah terlaksananya penandatanganan Nota Kesepahaman Bersama atau *Memorandum of Understanding/MoU* SP4N-LAPOR oleh kelima Lembaga Negara tersebut.⁷

Dalam hal pengelolaan SP4N-LAPOR, diberikan kewenangan kepada Unit Kerja Presiden bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) dibawah arahan Kepala Staf Kepresidenan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai penggagas lahirnya konsep SP4N-LAPOR dan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia adalah sebagai lembaga yang mengawasi pelaksanaan pelayanan publik.

SP4N-LAPOR yang merupakan sarana pengaduan pelayanan publik adalah wujud pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat dengan sepatasnya harus diawasi agar pelaksanaan SP4N-LAPOR dapat berjalan sesuai harapan. Oleh karenanya, Ombudsman RI sebagai lembaga pengawasan berperan atas

⁷ Upi Fitriyanti, S.P.,M.Si. *Sinergitas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. (Ombudsman.go.id:2021) diakses pada situs: <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--sinergitas-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik>

pengelolaan pengaduan masyarakat pada SP4N-LAPOR sebagaimana sejalan terhadap tugas dan fungsi lembaga Ombudsman RI pada UU No. 37 Tahun 2008 tentang Lembaga Ombudsman Republik Indonesia dan UU No. 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik.

Namun berdasarkan pencermatan peneliti terhadap PERMENPAN RB No. 46 Tahun 2020 tentang SP4N tidak menemukan peran dan tugas Ombudsman RI secara rinci atas tindakan pengawasan yang harus dijalankan. Tugas-tugas pengawasan sangat perlu diperjelas secara rinci agar pelaksanaan tugas Ombudsman RI pada SP4N-LAPOR dapat dipahami oleh masyarakat. Sehingga apabila masyarakat tidak puas dengan pelayanan SP4N-LAPOR dalam penyampaian laporan pengaduan pelayanan publik, Ombudsman RI dapat berperan dalam menyelesaikan permasalahannya.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan tersebut dengan judul penelitian **“Peran Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Penerapan SP4N-LAPOR Di Provinsi Aceh”**. Peneliti memilih lokasi penelitian di Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh atas dasar keterjangkauan peneliti dalam memperoleh data dan informasi untuk mendukung terlaksananya penelitian. Harapan nantinya peneliti mampu mendapatkan berbagai macam informasi dari pejabat dan para staff berwenang, yang nantinya dapat memberikan titik terang atas permasalahan tersebut diatas.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengidentifikasikan permasalahan dari penelitian ini, yaitu:

1. Sebagian besar masyarakat belum memahami secara jelas peran dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh pada SP4N-LAPOR!
2. Belum diketahui bagaimana penerapan SP4N-LAPOR oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh!

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh pada SP4N-LAPOR?
2. Bagaimana penerapan SP4N-LAPOR oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjabaran dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana peran Ombudsman RI dalam SP4N-LAPOR.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan SP4N-LAPOR oleh Ombudsman RI di Provinsi Aceh

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan dan penambahan ilmu, informasi, pengetahuan, khususnya dalam hal peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh pada penerapan SP4N-LAPOR di Provinsi Aceh.

2. Manfaat praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak-pihak yang terkait dalam penelitian, antara lain:

- a. Bagi pemerintah yaitu melalui penelitian ini dapat menjadi media sosialisasi terhadap kehadiran SP4N-LAPOR kepada khalayak umum.
- b. Bagi masyarakat yaitu dapat memberikan pemahaman terhadap pola kerja dan kedudukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam SP4N-LAPOR.
- c. Bagi peneliti yaitu sebagai penambahan wawasan dan informasi terkait peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh pada SP4N-LAPOR dan penerapannya.

1.6. Penjelasan Istilah

Berikut ini adalah penjelasan dari kata-kata yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (status), apabila seseorang menjalankan hak-hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peranan.
2. Ombudsman RI adalah lembaga negara yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan memproses laporan aduan pelayanan publik oleh masyarakat yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara.
3. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh merupakan perpanjangan tangan dari Ombudsman RI dengan menjalankan tugas dan fungsi yang sama dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Provinsi Aceh.
4. Penerapan adalah tindakan terencana yang dijalankan untuk mencapai suatu tujuan.
5. SP4N-LAPOR atau Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat merupakan bentuk inovasi layanan publik dalam menyampaikan pengaduan secara online.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian skripsi ini dilakukan berdasarkan kajian terhadap beberapa penelitian sebelumnya yang merupakan bahan untuk membandingkan dan mengevaluasi penelitian. Adapun beberapa penelitian yang relevan dan menjadi acuan sebagai pembanding dan evaluasi penelitian skripsi ini yaitu:

No	Nama Penulis, Tahun, Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil
1	Nabila Firstia Izzati, 2019, Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik Di Indonesia.	Yuridis Normatif	Sebagai lembaga pengawas, Ombudsman RI berwenang untuk mengawasi administrasi layanan publik agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Namun dalam menjalankan perannya, Ombudsman RI masih dihapakan dengan beberapa kendala, yaitu: Pertama, rekomendasi Ombudsman terhadap lembaga terlapor tidak dilaksanakan. Kedua, tidak adanya peraturan

			atas pelaksanaan rekomendasi dan sanksi yang ditetapkan. Ketiga, tidak adanya sanksi yang dapat ditetapkan pada Pejabat Instansi terlapor. ⁸
<p>Perbedaan:</p> <p>Pada penelitian terdahulu, menemukan tiga persoalan pada tugas Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas. Kendala-kendala tersebut seharusnya dapat menjadi ujung tombak bagi perubahan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta memberikan kesejahteraan masyarakat. mal administrasi yang belum dijalankan yaitu pelayanan yang cepat dan tepat. Sedangkan pada penelitian ini, titik koordinat permasalahan peneliti berada pada peran Ombudsman RI dalam penerapan SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik-Layanan Aspirasi & Online Rakyat) pada Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh. Fokus penelitian tersebut untuk mengetahui bagaimana tugas-tugas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh yang akan diterapkan pada SP4N-LAPOR agar memperoleh pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang mampu menjadi jembatan kesejahteraan masyarakat.</p>			
2	Sukur Suleman dan Marno Wance, 2020,	Kualitatif Deskriptif	Peran Ombudsman Maluku Utara di Kabupaten Halmahera belum

⁸ Nabila Firsti. *Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia*, Vol. 26 No. 2, April-Juni 2020, Hal. 176-187.

	<p>Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik di Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara.</p>	<p>terlaksana dengan maksimal. Hasil ini diperkuat dengan temuan penelitian bahwa kasus pelayanan publik di lapangan dari tahun 2017-2019 tidak berbanding lurus terhadap proses dan penerimaan laporan. Minimnya inovasi yang dilakukan Ombudsman baik, pemanfaatan ruang-ruang publik untuk menyosialisasikan Ombudsman, membangun jejaring komunikasi dengan lembaga-lembaga LSM dan perseorangan. Permasalahan ini disebabkan oleh SDM Ombudsman yang sedikit, minimnya ketersediaan anggaran, fasilitas pendukung yang belum memadai dan kurangnya partisipasi publik.⁹</p>
--	--	---

⁹ Sukur Suleman dan Marno Wane, *Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik Di Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara*, Vol. 08 No. 2, Juni 2020, Hal. 343-368.

Perbedaan:

Pada penelitian terdahulu fokus mendalami peran Ombudsman RI Provinsi Maluku Utara di Kabupaten Halmahera Selatan dengan melihat ruang kedekatan pada masyarakat dan penyelesaian laporan pengaduan yang masih minim serta menggali faktor-faktor yang menghambat terlaksananya kegiatan pengawasan oleh Ombudsman RI Provinsi Maluku Utara di Kabupaten Halmahera Selatan. Sedangkan penelitian ini berfokus pada pendalaman terhadap tugas-tugas pengawasan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam mendukung penerapan SP4N-LAPOR di Provinsi Aceh.

3	<p>Laurensia Nindyta Angelina Haspo dan Aldri Frinaldi, 2020, Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok.</p>	<p>Kualitatif Deskriptif</p>	<p>Penelitian ini melihat bagaimana implementasi aplikasi SP4N-LAPOR dalam manajemen pengaduan masyarakat di Kota Solok. hasil yang diperoleh yaitu masih ditemukan kekurangan yang mendukung aplikasi SP4N-LAPOR berjalan, seperti dari jaringan internet yang tidak berfungsi pada saat dibutuhkan, kurangnya partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan, sejumlah masyarakat belum mengetahui keberadaan aplikasi</p>
---	---	------------------------------	--

		<p>SP4N-LAPOR. Adapun temuan yang mendukung terlaksananya aplikasi SP4N-LAPOR dalam manajemen pengaduan masyarakat di Kota Solok yaitu perangkat <i>hardware</i> dan <i>software</i> tersedia dengan lengkap seperti komputer dan ketersediaan ruang data dan informasi, adanya SDM yang kompeten dalam menjalankan aplikasi SP4N-LAPOR dan struktur organisasi yang memiliki kesesuaian dengan tugas pokok dan fungsi unit pelaksana kegiatan SP4N-LAPOR.</p>
	<p>Perbedaan:</p> <p>Pada penelitian terdahulu membahas implementasi aplikasi SP4N-LAPOR dalam manajemen pengaduan masyarakat di Kota Solok yang berfokus pada perangkat-perangkat untuk mendukung terlaksananya aplikasi SP4N-LAPOR dalam penyelesaian pengaduan masyarakat. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti melihat kesamaan dengan penelitian terdahulu yaitu</p>	

	<p>pada penerapan SP4N-LAPOR. Namun pada penelitian ini, peneliti menggali lebih jauh bagaimana peran yang dilakukan oleh Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dalam penerapan SP4N-LAPOR di Provinsi Aceh</p>
--	--

2.2. Konsep Peran

Peran memiliki fungsi sebagai seseorang atau kelompok yang mampu mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki sehingga melahirkan suatu aksi untuk mencapai tujuan yang diinginkan atau dalam lingkup pemahaman sederhana dikenal sebagai kontribusi terhadap sebuah pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Penjelasan tersebut sejalan sebagaimana yang disampaikan menurut Soerjono Soekanto yaitu: Peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan sesuatu peranan. Status yang dimaksud merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan fungsi. Peran juga dapat digambarkan sebagai rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan atas suatu status atau jabatan tertentu.¹⁰

Demi terpenuhinya hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, Peran memiliki syarat-syarat yang mencakup 3 (tiga) hal, yaitu:

¹⁰ Putri Diana, I Ketut Suwena, Ni Made Sofia Wijaya. *Peran dan Pengembangan Industri Kreatif Dala Mendukung Pariwisata Di Desa Mas dan Desa Pelitan Ubud*. (Jurnal Pariwisata) Vol. 17 No. 2, 2017.

1. Peran meliputi yang terhubung dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, Maksud dari peranan ini yaitu adanya rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan masyarakat.
2. Peran merupakan suatu konsep perilaku yang diterapkan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting dan dibutuhkan oleh struktur sosial masyarakat.

Dari penjelasan diatas lebih lanjut dapat kita lihat bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh merupakan lembaga negara yang memiliki peran dalam menjalankan tugas dan fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Provinsi Aceh, mencegah tindakan mal administrasi dan turut mengikutsertakan partisipasi masyarakat dalam menyusun standard pelayanan/SOP. Oleh karena itu, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh diharapkan mampu menjalankan perannya sebagai peran normatif, melakukan serangkaian tindakan-tindakan pengawasan berdasarkan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini, peran yang akan dibahas yaitu Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam penerapan SP4N-LAPOR. Peran yang dimaksud sejalan terhadap tugas dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh yang mencakup:

1. Pelayanan publik, yaitu dengan indikator pada kewenangan dan pengawasan.
2. Penyelenggaraan administrasi, yaitu dengan indikator pada individu dan instansi negara.

2.3. Konsep Penerapan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penerapan ditandai dengan adanya kegiatan proses, cara, dan perbuatan menerapkan serta hal-hal yang dipraktikkan dan dimanfaatkan¹¹. Menurut Wahab “penerapan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik individu-individu atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan. Dalam hal ini, penerapan adalah pelaksanaan sebuah hasil kerja yang diperoleh melalui sebuah cara agar dapat dipraktekkan kedalam masyarakat.”¹² Sedangkan menurut Usman “maksud dari penerapan sama halnya dengan implementasi yaitu bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Penerapan dan implementasi bukan hanya sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.”¹³

Atas dasar penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan memiliki maksud yang sama dengan implementasi yaitu adanya rangkaian cara dan proses terencana pada kegiatan yang berdasarkan atas keputusan sebelumnya untuk mencapai tujuan. Namun terdapat perbedaan secara terminologi diantara keduanya, implementasi bermakna pelaksanaan atau penerapan sedangkan penerapan memiliki makna yang berkaitan dengan hal-hal perencanaan, kesepakatan dan penerapan kewajiban. Dalam disiplin keilmuan administrasi negara, penerapan dan implementasi sering digunakan untuk menjalankan kebijakan-kebijakan pemerintah melalui pelayanan publik dengan harapan tercapainya kesejahteraan

¹¹ KBBI Kemdikbud, 2022

¹² Wahab (2008 : 63)

¹³ Usman (2002)

bagi masyarakat. Aktivitas tersebut diatas dikatakan sebagai implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan aspek terpenting dari seluruh proses kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan wujud nyata dari suatu kebijakan, karena pada tahap ini suatu kebijakan tidak hanya sebatas pada perwujudan secara riil dari kebijakan, tetapi juga mempunyai kaitan dengan konsekuensi atau dampak yang mengarah pada pelaksanaan kebijakan tersebut. dengan demikian pembuat kebijakan tidak hanya ingin melihat kebijakan yang telah dilaksanakan oleh masyarakat, namun juga ingin melihat seberapa jauh kebijakan tersebut dapat memberikan konsekuensi mulai dari hal yang positif maupun negatif kepada masyarakat.¹⁴

2.4. Konsep SP4N-LAPOR

Sistem Pengelolaan & Pengaduan Pelayanan Publik-Layanan Aspirasi & Pengaduan Online Rakyat atau disingkat dengan SP4N-LAPOR merupakan perwujudan implementasi digitalisasi pemerintahan berbasis teknologi informasi dan telekomunikasi oleh Pemerintah. SP4N-LAPOR adalah representasi atas amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permenpan RB No. 24/2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, dan Prepress No. 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. SP4N-LAPOR hadir dengan tujuan memberikan kebebasan

¹⁴ Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu*. (Jurnal Administrasi Publik) Vol. 1 Hal. 962-971

seluas-luasnya kepada masyarakat terkait berbagai permasalahan yang dialami pada saat menerima pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁵

SP4N-LAPOR di gagas oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, bukti tersebut tercantum dalam PERMENPAN RB No. 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Adapun dalam pelaksanaan pengoperasian SP4N-LAPOR diberikan kepada bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) Unit Kerja Presiden (UKP) atau saat ini dikenal dengan sebutan Kantor Staf Kepresidenan (KSP) yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden RI.¹⁶

Lembaga Ombudsman RI sebagai lembaga yang memiliki otoritas dan kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Turut diikutsertakan mengambil bagian dalam kinerja SP4N-LAPOR. Sebagaimana yang telah disepakati bersama Menpan RB, Mendagri, Menkominfo dan Kantor Staf Kepresidenan melalui MoU (*Memorandum of Understanding*) pada tanggal 9 September 2021 lalu. Sinergitas tersebut dilakukan dengan upaya untuk mendorong penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih *aware* dalam menindak lanjut laporan masyarakat dan memberikan *pressure* yang lebih kuat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui sinergitas pengawasan tersebut.¹⁷

¹⁵ Zayanti Mandasari. *Revitalisasi Konsep 'No Wrong Door Policy' Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat*. (ombudsman.go.id; 2019). Diakses pada situs: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--revitalisasi-konsep-no-wrong-door-policy--dalam-pengelolaan-pengaduan-masyarakat>

¹⁶ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 03 Tahun 2015 Tentang *Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional*.

¹⁷ Upi Fitriyanti, S.P.,M.Si. *Sinergitas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. (Ombudsman.go.id:2021) diakses pada situs: <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--sinergitas-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik>

Pernyataan tentang aksesibilitas SP4N-LAPOR diterangkan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah, saat memberikan sambutannya di acara workshop pelatihan admin dan pejabat penghubung untuk aplikasi LAPOR di Kantor Pemerintah Kota Palangka Raya (30/10/2018). Beliau menyatakan "Masyarakat bisa melaporkan di website www.lapor.go.id, aplikasi LAPOR! yang bisa diinstal untuk pengguna Android dan iPhone, atau lewat media sosial pun bisa melapor",¹⁸

Aplikasi SP4N-LAPOR menyediakan 3 (tiga) pilihan klasifikasi laporan yang dapat dipilih oleh masyarakat yaitu: pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi. Sebelum memberikan laporan pada aplikasi tersebut, masyarakat/*user* harus mempertimbangkan hal-hal yang berpotensi laporan tersebut tidak sah/invalid, hal-hal tersebut diantaranya adalah:

1. Laporan tersebut relevan dengan program kerja pemerintah.
2. Menggunakan bahasa yang baik dan benar.
3. Bukan merupakan ujaran kebencian, SARA dan caci maki.
4. Bukan merupakan laporan yang sudah disampaikan dan masih dalam proses penanganan.

Selain itu, pelapor/*user* aplikasi SP4N-LAPOR juga harus mengetahui dan memperhatikan tata cara pengisian form laporan. Ada kolom-kolom yang menjadi kolom wajib dan opsional untuk diisi oleh pelapor/*user*, kolom-kolom tersebut antara lain:

¹⁸ Indra. *Masyarakat Kini Bisa Lapori Via Aplikasi LAPOR!*. (Ombudsman.go.id:2018). Diakses pada situs: <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--masyarakat-kini-bisa-lapor-via-aplikasi-lapor>

1. Wajib:

- a. Judul Laporan: merupakan kesimpulan dari suatu permasalahan, inti dari suatu laporan yang disampaikan.
- b. Isi Laporan: Menceritakan kronologis kejadian yang ingin dikeluhkan, serta juga data diri berupa nama, NIK, dan keterangan lainnya seperti KIP/BPJS/KKS, PKH/KPS.
- c. Tanggal Kejadian: Tanggal ketika menerima pelayanan yang tidak memuaskan.
- d. Lokasi Kejadian: Lokasi ketika menerima pelayanan yang tidak memuaskan (disarankan lebih spesifik).

2. Opsional:

- a. Instansi tujuan: Instansi yang berwenang terhadap pengaduan yang diberikan.
- b. Kategori laporan: Kategori yang sesuai dengan laporan yang diadakan.
- c. Anonim: Membuat nama tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR.
- d. Rahasia: Membuat laporan tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR. Misalnya, pada isi laporan menyertakan no. identitas, maka jika alasannya demi keamanan data, sebaiknya dirahasiakan.
- e. Lampiran: Data dukungan laporan berupa gambar, dokumen dan video dengan maksimal upload 2 MB.

Setelah menyelesaikan laporan yang ditulis pada aplikasi SP4N-LAPOR dengan lengkap dan jelas, laporan tersebut menuju ke tahap verifikasi. Tahap verifikasi berlangsung selama 3 (tiga) hari dan akan diteruskan kepada instansi berwenang. Lalu masuk pada proses tindak lanjut, dalam 5 (lima) hari instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan kepada pelapor. Kemudian pelapor dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 (sepuluh) hari. Laporan tersebut akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan.

2.5. Teori Pelayanan Publik

Pemerintah memiliki dua fungsi pokok dalam negara, yaitu fungsi pengaturan dan pelayanan. Dalam hal ini, pelayanan berperan sebagai cara pemerintah untuk menyejahterakan masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.¹⁹

Menurut Sinambela (2007) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.²⁰ Sedangkan menurut Thoha (1991) pelayanan dapat diartikan sebagai pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada

¹⁹ Dr. Rahman Mulyawan.(2016).*Birokrasi dan Pelayanan Publik*. (UNPAD : 16 September) hal:33.

²⁰ Dila Erlianti. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. (STIA Lancang Kuning Dumai) hal: 16. Diakses pada situs : <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/7>

masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.²¹ Definisi pelayanan publik juga dijelaskan dalam UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²²

Atas dasar pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat/organisasi, dikemas melalui peraturan-peraturan, serta adanya pertimbangan atas kepuasan yang dirasakan oleh penerima pelayanan atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Unsur Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.
2. Unsur penerima layanan (pengguna layanan) yaitu orang atau masyarakat organisasi yang berkepentingan.
3. Unsur kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan.

Demi tercapainya penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal serta menepis faktor-faktor yang menyebabkan terlambatnya penyelenggaraan

²¹ Thoha (1991:176-177).

²² Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

pelayanan publik, Pemerintah menerbitkan adanya 10 (sepuluh) unsur prinsip-prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yaitu adanya unit kerja dan pejabat berwenang yang bertanggung jawab, rincian biaya dan mekanisme penyelesaian keluhan/persoalan.
3. Kepastian waktu, yaitu adanya kejelasan pelayanan dalam hal penyelesaian keluhan/laporan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan proses, yaitu produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, melalui pejabat yang berwenang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan publik dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, yaitu tersedianya dukungan terhadap penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan alokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu melalui sikap pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, tempat ibadah, dll.

Selain prinsip-prinsip pelayanan publik, pada penyelenggaraannya juga terdapat standar pelayanan publik, standar pelayanan tersebut antara lain:

1. Dasar Hukum,
2. Persyaratan,
3. Prosedur Pelayanan,
4. Waktu Penyelesaian,
5. Biaya Pelayanan,
6. Produk Pelayanan,
7. Sarana dan Prasarana
8. Kompetensi Petugas Pelayanan,
9. Pengawasan Intern,
10. Pengawasan Extern,
11. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan
12. Jaminan Pelayanan.

Pada penyusunan standar pelayanan publik tersebut harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara

pelayanan serta karakteristik sosial budaya setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengerti dan diterima oleh masyarakat/stakeholder.²³

2.6. Teori Organisasi

Kata “Organisasi” diadopsi dari bahasa Inggris yaitu *organization*, yang bersumber dari bahasa latin *organiz*. Dalam bahasa Inggris *organize* memiliki arti membangun/membentuk suatu kesatuan dan bagian-bagian yang berkaitan satu sama lain. Dengan demikian, organisasi telah melakukan *organizing* sebagai upaya terarah dalam mencapai tujuan

Menurut Weber, organisasi ditandai dengan adanya kehadiran pimpinan dan staf administrasi tetap di dalam organisasi, dimana pimpinan mempunyai otoritas dalam mengatur para staf administrasi melalui pembagian tugas kerja.

²⁴Selain itu, definisi organisasi menurut Allen adalah “Organisasi adalah suatu proses identifikasi dan pembentukan dan pengelompokan kerja, mendefinisikan dan mendelegasikan wewenang maupun tanggung jawab dan menetapkan hubungan-hubungan dengan maksud memungkinkan orang-orang bekerja secara efektif dalam menuju yang telah ditetapkan.”²⁵

Dari pengertian diatas dapat dilihat bahwa organisasi mempunyai struktur hierarkis, adanya pimpinan/pejabat yang berwenang, mempunyai otoritas serta

²³ Dr. Rahman Mulyawan.(2016).*Birokrasi dan Pelayanan Publik*.(UNPAD : 16 September) hal:37-40.

²⁴ Dr.H. Dahyar Daraba, M.Si. *Reformasi & Pelayanan Publik*. (Sulawesi Selatan: Penerbit Leisyah,2019). Hal: 26.

²⁵ Dr. H. Indra Muchlis Adnan, S.H.,M.H.,M.M.,Ph.D. dan Prof. Dr. Sufian Hanim, S.H.,M.Si. *Administrasi, Organisasi dan Manajemen*. (DIY: Trussmedia Grafika, 2013). Hal: 36.

terdapat tugas pokok dan fungsi (tupoksi) bagi setiap staf administrasi dengan upaya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Namun seiring perkembangannya, organisasi dianggap penting melakukan kontak sosial melalui membangun jaringan-jaringan luar agar mempermudah pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Organisasi diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu organisasi publik (pemerintah) yaitu organisasi yang memiliki kepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat namun tidak berorientasi terhadap profit/keuntungan, organisasi privat (bisnis) juga menyediakan pelayanan kepada masyarakat namun memerhatikan profit/keuntungan bagi kelangsungan organisasi, sedangkan organisasi nonprofit (yayasan) dikenal sebagai organisasi nirlaba, sumber keuangan/kekayaan diperoleh dari sumbangsih, lalu disalurkan untuk menopang kegiatan sosial, ekonomi, Pendidikan, budaya, dan politik atas maksud kemaslahatan bersama.

Teori Organisasi berkembang melalui 3 pendekatan yang munculnya berurutan, yaitu Pendekatan Klasik yang memperkenalkan cara membagi kegiatan kepada anggota organisasi sehingga setiap orang mendapat beban kerja yang merata dan sesuai kapasitasnya. Pendekatan Neoklasik menemukan bahwa iklim organisasi juga perlu dijaga agar anggota organisasi juga bisa bekerja dengan nyaman karena dalam organisasi terdapat suasana kerja yang baik. Pendekatan Modern menemukan bahwa setelah beban kerja terdistribusi dengan baik dan suasana kerja juga nyaman, organisasi juga perlu disesuaikan dengan kondisi luar (lingkungannya) agar bisa hidup dan berkembang dengan baik.

2.7. Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

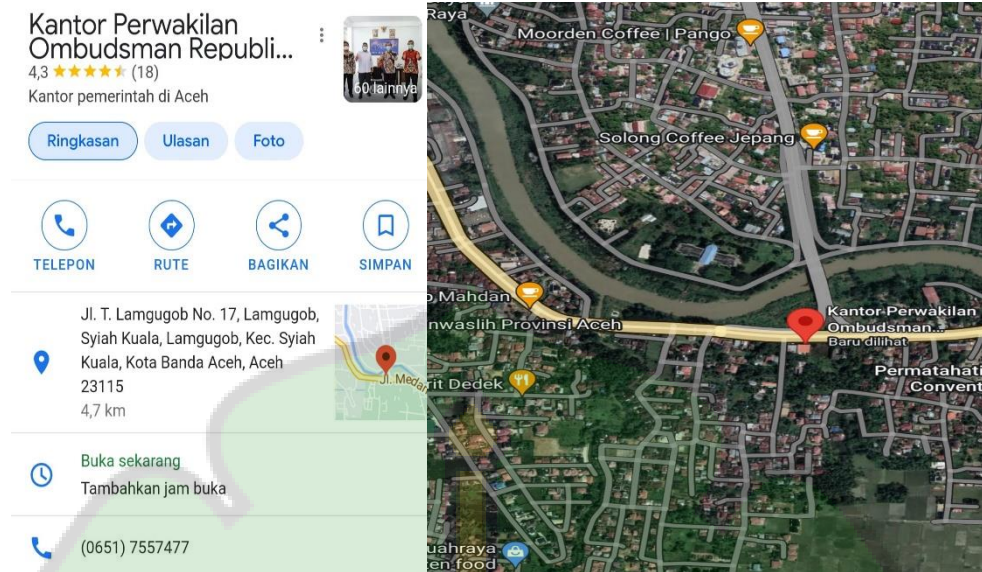
Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu pengumpulan data yang akan dilakukan berdasarkan penafsiran dari hasil pengamatan dan wawancara terhadap informan peneliti. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode kualitatif berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat, dan/atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.²⁶

3.2. Lokasi Penelitian

Sebagai perpanjangan tangan dari lembaga Ombudsman RI, peneliti memilih lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh sebagai lokasi penelitian. Pemilihan lokasi tersebut didasari atar keterjangkauan peneliti untuk mendapatkan data dan informasi serta tugas dan fungsi lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh sama halnya dengan Lembaga Ombudsman RI.

Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh berada di Jalan Banda Aceh – Medan KM 4 Tanjung, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar, Provinsi Aceh, Kode Pos: 23116, Telp. 0651.7557476, Fax. 0651.7557477, WhatsApp. 0811-6722-233, Email. Pengaduan.aceh@ombudsman.go.id.

²⁶ Dr. Sandu Siyoto, SKM., M.Kes. & M. Ali Sodik, M.A. *Dasar Metodologi Penelitian*. (Sleman: Literasi Media Publishing,2015) hal: 27.



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian
(Sumber: Google Maps)²⁷

3.3. Alasan Memilih Lokasi Penelitian

Pemilihan lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh sebagai lokasi penelitian oleh peneliti didasari atas peran dan fungsinya yang sama dengan lembaga Ombudsman RI dan berketerikatan atas operasional aplikasi SP4N-LAPOR dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik di Provinsi Aceh.

3.4. Fokus Penelitian

Fokus penelitian menjadi acuan dasar dalam pengumpulan data, hal ini bertujuan agar data yang diperoleh tidak keluar dari jalur rasionalitas penelitian. Demi mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam, peneliti menggunakan dimensi dan indikator sebagai ukuran dalam memperoleh data pada peran

²⁷ Diakses pada 2 Januari 2023 melalui :
<https://www.google.com/maps/place/Kantor+Perwakilan+Ombudsman+Republik+Indonesia+Provinsi+Aceh/@5.5351601,95.3450284,1141m/data=!3m1!1e3!4m2!1m6!3m5!1s0x304037a890e870a1:0xb121526dd39cddb8!2s>

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam penerapan SP4N-LAPOR di Provinsi Aceh. Dimensi dan indikator tersebut antara lain yaitu:

Tabel 3.1
Dimensi dan Indikator Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh
Pada SP4N-LAPOR

NO	DIMENSI	INDIKATOR	SUMBER
1	Pelayanan Publik	a. Kewenangan b. Pengawasan	UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Lembaga Ombudsman RI
2	Pengelolaan Pengaduan	a. Syarat b. Mekanisme	

Sumber: *Data diolah Peneliti Tahun 2023*

Tabel 3.2
Dimensi dan Indikator Penerapan SP4N-LAPOR Oleh
Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh

NO	DIMENSI	INDIKATOR	SUMBER
1	Mal Administrasi	a. Perbuatan Melawan Hukum b. Pengabaian Kewajiban	UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Lembaga Ombudsman RI
2	SP4N-LAPOR	a. Tertulis b. Lisan	

Sumber: *Data diolah Peneliti Tahun 2023*

3.5. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang memiliki sejumlah informasi untuk mendukung peneliti dalam melakukan penelitian. Teknik yang digunakan dalam penentuan informan pada penelitian ini adalah secara *purposive sampling*

yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan bahwa informan yang dipilih memiliki informasi terkait penelitian.

Dalam penentuan informan, peneliti menetapkan kriteria informan untuk mendapatkan informasi secara akurat dalam mendukung penelitian ini. Adapun kriteria informan tersebut yaitu:

1. Informan mampu memberikan penjelasan terhadap fenomena/permasalahan yang terjadi.
2. Informan memiliki kapasitas dan kapabilitas dalam menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi, dan
3. Informan terlibat dalam sirkulasi permasalahan yang terjadi.

Adapun informan penelitian atau narasumber dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.3
Informan Penelitian

NO	INFORMAN	JUMLAH
1	Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh	1 (Satu) Orang
2	Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan	1 (Satu) Orang
3	Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan	1 (Satu) Orang
	Total	3 (Tiga) Orang

Sumber: *Data diolah Peneliti Tahun 2023*

Alasan yang membuat peneliti menetapkan ketiga klasifikasi informan pilihan peneliti diatas tersebut yaitu:

1. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh merupakan informan yang dapat menjelaskan secara umum dan normatif mengenai peran

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh sebagai lembaga pengawas dalam penerapan SP4N-LAPOR di Provinsi Aceh.

2. Kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan merupakan informan yang memberikan penjelasan mendalam terhadap pola kerja penyelesaian laporan pengaduan pelayanan publik.
3. Kepala keasistenan pemeriksaan laporan merupakan informan yang dapat memberikan penjelasan mendalam terhadap proses penyelesaian laporan pengaduan pelayanan publik.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara/*Interview*

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan memberi sejumlah pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian kepada narasumber yang sudah ditentukan.²⁸ Pada penelitian ini, peneliti akan mewawancarai narasumber yang berjumlah 3 (tiga) orang, diantaranya terdiri dari Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh, kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan dan kepala keasistenan pemeriksaan laporan. Dalam memperoleh informasi melalui wawancara, peneliti akan menyiapkan sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang berorientasi terhadap kepentingan penelitian.

²⁸ Syafrida Hafni Sahir. *Metodologi Penelitian*. (Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, Mei 2021). Hal. 28

2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.²⁹ Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan kegiatan observasi secara partisipasi pasif yaitu dengan mengamati proses kerja pegawai Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam menyelesaikan laporan masyarakat melalui SP4N-LAPOR. Pada kegiatan observasi tersebut, peneliti hanya sekedar mengamati proses jalannya penyelesaian laporan saja, tidak ikut berpartisipasi secara langsung dalam proses penyelesaian laporan.

3. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan dan gambar. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan, kebijakan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.³⁰ Studi dokumen dapat mendukung peneliti dalam menyelesaikan permasalahan yang akan diteliti melalui dokumen-dokumen yang tersedia di lapangan.

³⁰ Prof. Dr. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013) Hal: 240.

3.7. Instrumen Pengambilan Data

Instrumen adalah sebuah alat yang digunakan untuk melakukan sesuatu dan merupakan hal yang penting dalam penelitian. Karena perolehan sejumlah informasi atau data relevan atau tidaknya bergantung kepada alat ukur tersebut. Dalam penelitian pendekatan kualitatif, hal yang menjadi instrumen penelitian yaitu seorang peneliti. Peneliti dengan pendekatan kualitatif mempunyai fungsi untuk menetapkan fokus pada penelitian, memilih informasi yang akan digunakan sebagai sumber data, mengamati data, menganalisa data, menafsirkan data serta membuat kesimpulan dari keseluruhannya.³¹

3.8. Teknik Analisis Data

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif dan secara terus menerus pada setiap tahapan peneliti sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.³² Adapun analisis yang digunakan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Reduksi data (*data reduction*) adalah proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang dianggap kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan data yang dirasa masih kurang.
2. Penyajian data (*display*) dengan mendisplay atau menyajikan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian berlangsung

³¹ Prof. Dr. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. (Bandung: Penerbit Alfabeta,2013) Hal: 305.

³² Prof. Dr. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. (Bandung: Penerbit Alfabeta,2013) Hal: 246.

3. Verifikasi data (*conclusion drawing/verifiying*) langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah verifikasi data. Mengambil kesimpulan merupakan analisis lanjutan dari reduksi data, dan display data sehingga data dapat disimpulkan, dan peneliti masih berpeluang untuk menerima masukan. Penarikan kesimpulan sementara, masih dapat diuji kembali dengan data di lapangan dengan cara merefleksikan kembali, peneliti dapat bertukar pikiran dengan teman sejawat, sehingga kebenaran ilmiah dapat dicapai.

3.9. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data digunakan untuk memvalidasi bahwa penelitian yang dilakukan benar-benar adalah penelitian ilmiah, serta untuk menguji data yang telah diperoleh.³³ Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui langkah:

1. Triangulasi pengumpulan data, dilakukan dengan membandingkan data yang telah dikumpulkan dengan cara wawancara beserta data yang diperoleh dengan cara observasi atau informasi yang diperoleh melalui dokumentasi.
2. Triangulasi sumber data, dilakukan melalui memberikan pertanyaan kebenaran sebuah informasi atau data yang didapatkan dari seorang informan kepada informan lainnya.

³³ Prof. Dr. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. (Bandung: Penerbit Alfabeta,2013) Hal: 270

3. Diskusi teman sejawat dilakukan kepada orang yang menurut peneliti mempunyai pengetahuan serta keahlian yang cukup relevan, supaya data dan informasi yang dikumpulkan dapat dibahas demi menyempurnakan data peneliti.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

A. Profil Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Ombudsman RI Perwakilan Aceh. Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh terletak di jalan Banda Aceh – Medan, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar.



Gambar 4.1 Gedung Ombudsman RI Perwakilan Aceh

Sumber: Data Penelitian

Ombudsman RI adalah sebuah lembaga independen yang bertugas untuk mengawasi dan mengendalikan administrasi pemerintahan serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat dalam hubungannya dengan pelayanan publik. Ombudsman RI didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman RI berfungsi sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintah 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. Dengan demikian setiap provinsi di Indonesia memiliki perwakilan Ombudsman yang bertanggung jawab untuk mengawasi administrasi pemerintahan di wilayah tersebut. Perwakilan Ombudsman provinsi biasanya terdiri dari sejumlah anggota yang ditunjuk oleh Ombudsman RI. Tugas Ombudsman RI telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu:³⁴

- a. Menerima laporan atas dugaan Mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. Membangun jaringan kerja;

³⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 7

- g. Melakukan pencegahan Mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, Ombudsman RI memiliki wewenang untuk:³⁵

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai pelaporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor;
- d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/ atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;

³⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 8

- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi;
- h. Menyampaikan saran kepada Presiden, Kepada Daerah, atau pimpinan Penyelenggara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik; dan
- i. Menyampaikan sara kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Mal administrasi.

Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman RI berasaskan pada:³⁶

- a. Kepatuhan;
- b. Keadilan;
- c. Non-diskriminasi;
- d. Tidak memihak;
- e. Keseimbangan;
- f. Keterbukaan;
- g. Kerahasiaan.

B. Visi Dan Misi

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh memiliki Visi “Lembaga Pengawas yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan guna Mewujudkan Pelayanan

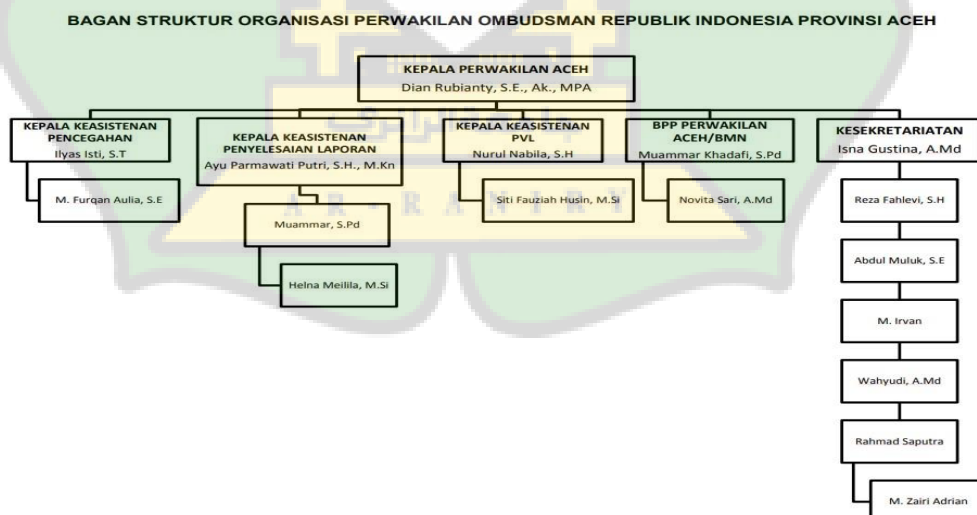
³⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 3

Publik yang Berkualitas”. Adapun misi dari Ombudsman RI Perwakilan Aceh sebagai berikut:

1. Mewujudkan profesionalisme fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mewujudkan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap hasil pengawasan ombudsman.
3. Mewujudkan pelayanan publik yang inklusif bagi seluruh rakyat Indonesia.

C. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Aceh

Struktur organisasi adalah tata letak atau kerangka organisasi yang mengatur hubungan antara berbagai bagian, unit, atau individu dalam suatu entitas, seperti perusahaan, lembaga pemerintah, atau organisasi non-profit. Struktur organisasi menentukan bagaimana pekerjaan diorganisir, serta bagaimana aliran informasi dan komunikasi terjadi di antara anggota organisasi.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh

Sumber: Data Penelitian

4.2. Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti menyajikan hasil temuan yang didapatkan di lapangan melalui metode penelitian yang telah dipaparkan diatas yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yang disajikan sesuai dengan fokus penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Adapun hasil penelitian yang peneliti lakukan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh adalah sebagai berikut:

A. Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Pada SP4N-Lapor

Untuk dapat mengetahui peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh pada SP4N-Lapor, terlebih dahulu kita harus mengetahui bagaimana kedudukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh pada SP4N-LAPOR. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh menjelaskan bahwa: “Dalam pengelolaan SP4N-LAPOR, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Berada dibawah Ombudsman RI (Pusat) yang langsung terintegrasi melalui SIMPLE Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh. Administrator yang mengoperasikan SP4N-LAPOR berkedudukan di Ombudsman RI (Pusat).”³⁷

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR, Ombudsman RI Perwakilan Aceh berkedudukan sebagai pengelola pengaduan lingkup Provinsi yang terintegrasi dengan Ombudsman RI Pusat secara Mutatis dan Mutandis.

³⁷ Wawancara dengan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Pada Rabu, 7 Juni 2023

Kedudukan dan/atau fungsi dari SP4N-LAPOR itu sendiri merupakan sebuah aplikasi layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik dan dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa SP4N-LAPOR merupakan sebuah inovasi pelayanan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara online dan dikelola oleh KEMENPAN-RB, Staf Kepresidenan, dan Ombudsman RI.

Untuk melihat Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh pada aplikasi SP4N-LAPOR, peneliti menggunakan dimensi sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jenis pelayanan yang terdapat di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh adalah pelayanan yang pengaduan masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk melihat apakah dimensi pelayanan publik sudah terpenuhi atau belum, peneliti menggunakan 2 indikator yaitu: Kewenangan dan Pengawasan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

a. Kewenangan

Kewenangan Ombudsman RI telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Hasil wawancara dengan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh menjelaskan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh tidak memiliki kewenangan dalam menerbitkan rekomendasi, yang mana penerbitan rekomendasi masuk kedalam kewenangan Ombudsman sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Berikut adalah hasil wawancaranya:

“Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh tidak memiliki kewenangan dalam menerbitkan rekomendasi, karena itu kewenangan Ombudsman RI yang dijalankan oleh bidang Resolusi dan Monitoring. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh hanya memiliki kewenangan dalam menyampaikan tindakan korektif berupa saran dan perbaikan.”³⁸

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh juga menambahkan: *“Karena kedudukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh bersifat mutatis dan mutandis, maka saya hanya dapat menjalankan tugasnya dalam tindakan penyelesaian laporan sesuai kewenangan yang dimiliki, yaitu tindakan penyampaian korektif berupa saran dan perbaikan.”³⁹*

Dari hasil wawancara yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh tidak memiliki kewenangan untuk menerbitkan rekomendasi. Kewenangan tersebut ada di tangan Ombudsman RI. Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh terbatas pada memberikan tindakan korektif berupa saran dan perbaikan. Kedudukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh bersifat mutatis dan mutandis, yang artinya tugasnya

³⁸ Wawancara dengan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Pada Rabu, 7 Juni 2023

³⁹ Wawancara dengan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Pada Rabu, 7 Juni 2023

pada penyelesaian laporan sesuai dengan kewenangannya berupa tindakan saran dan perbaikan.

Dengan demikian, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh memiliki peran yang terbatas dalam menangani laporan dan memberikan saran serta perbaikan sebagai upaya penyelesaian. Pengambilan keputusan dan penerbitan rekomendasi tetap menjadi kewenangan Ombudsman RI pusat.

b. Pengawasan

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh harus menjalankan tugas utamanya yaitu melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Pengawasan tersebut selain dilakukan terhadap pelayanan publik juga dilakukan pada SP4N-LAPOR. Seperti hasil wawancara berikut:

“Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Berkomunikasi dengan Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Aceh untuk memastikan SP4N-LAPOR dijalankan dengan baik di setiap instansi pelayanan publik. Kemudian mengevaluasi secara langsung terhadap laporan-laporan yang masuk dan bagaimana penyelesaian laporan tersebut. Hasil evaluasi ini menjadi catatan penting pada data clearance yang digunakan sebagai syarat pengajuan oleh instansi untuk zona integritas WBK dan WBBM pada Menpan RB. Sejak berdirinya kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh, belum ada instansi-instansi yang memiliki catatan merah pada data clearance. Keran semua instansi menjalankan seluruh saran perbaikan yang disampaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh. Jadi, sampai saat ini seluruh instansi bekerja secara kooperatif.”⁴⁰

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh menjalin komunikasi dengan Pemerintah Provinsi dan

⁴⁰ Wawancara dengan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Pada Rabu, 7 Juni 2023

Pemerintah Kabupaten/Kota di Aceh untuk memastikan implementasi yang baik dari sistem SP4N-LAPOR di setiap instansi pelayanan publik. Mereka juga melakukan evaluasi langsung terhadap laporan-laporan yang diterima dan meninjau penyelesaian dari laporan tersebut. Hasil evaluasi ini penting karena menjadi bagian dari data *clearance* yang digunakan sebagai syarat pengajuan oleh instansi untuk mencapai zona integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) yang ditetapkan oleh Menpan RB. Maksud dari WBK ialah konsep dalam menciptakan wilayah atau unit kerja bebas dari praktik korupsi, sedangkan WBBM merupakan wilayah atau unit kerja yang berhasil terhindar dari praktik korupsi dan mampu memberikan pelayanan publik secara berkualitas, transparan dan efisien kepada masyarakat.

Sejak kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh didirikan, belum ada instansi yang memiliki catatan merah pada data *clearance*. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instansi pelayanan publik di Aceh telah bekerja secara kooperatif dan mengimplementasikan semua saran perbaikan yang disampaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh. Dengan demikian, kolaborasi antara Ombudsman dan instansi-instansi tersebut telah menciptakan lingkungan kerja yang lebih transparan, akuntabel, dan berintegritas di Aceh.

Dari hasil penelitian yang dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi pertama dalam melihat peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh pada SP4N-LAPOR yaitu pelayanan publik sudah terpenuhi. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh memiliki kewenangan penyampaian korektif berupa saran dan perbaikan. Dalam proses pengawasan Ombudsman RI Perwakilan

Provinsi Aceh menjalin komunikasi pada Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota dan berhasil menciptakan lingkungan kerja yang lebih transparan, akuntabel, dan berintegritas di Aceh.

2. Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh melibatkan serangkaian langkah dan prosedur yang ditetapkan untuk menangani pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang tidak memenuhi standar atau dugaan pelanggaran administrasi. Pengelolaan pengaduan oleh Ombudsman RI bertujuan untuk mendorong transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan pelayanan publik. Dengan memberikan saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka, Ombudsman berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menangani pelanggaran administrasi yang terjadi.

a. Syarat

Setiap warga negara Indonesia atau penduduk berhak menyampaikan laporan kepada Ombudsman tanpa dipungut biaya apapun atau imbalan apapun. Dalam menyampaikan pelaporan kepada Ombudsman, pelapor secara individual wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Mencantumkan identitas lengkap sesuai dengan KTP;
- 2) Memuat urutan peristiwa secara runtut dan rinci;
- 3) Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor terlebih dahulu, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.⁴¹

⁴¹ Wawancara dengan Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Pada Rabu 9 Juni 2023

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dengan memenuhi ketiga persyaratan tersebut, pengaduan memiliki landasan yang kuat untuk diproses oleh Ombudsman RI. Identitas lengkap, urutan peristiwa yang rinci, dan upaya penyelesaian awal yang dilakukan oleh pengadu memberikan informasi yang diperlukan untuk investigasi lebih lanjut dan kemungkinan tindakan yang akan diambil oleh Ombudsman RI dalam menangani laporan tersebut.

Setelah pelapor mengisi persyaratan yang dibutuhkan kemudian Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh melakukan pemeriksaan pada SP4N-LAPOR. Berikut adalah mekanisme pemeriksaan laporan yang dijelaskan oleh Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh:

“Setelah syarat-syarat verifikasi formil dan materil sudah terpenuhi, maka bidang penerimaan akan menyerahkan laporan tersebut pada bidang pemeriksaan. Selanjutnya tim pemeriksa, baik secara lisan maupun tulisan dan selama pemeriksaan berjalan, tim pemeriksaan berhubungan langsung dengan pelapor. Namun pada aplikasi SPA4N-LAPOR hanya menampilkan pada aplikasi SP4N-LAPOR, hanya menampilkan notifikasi pemberitahuan proses berjalannya laporan oleh Ombudsman RI.”⁴²

Dengan demikian, proses pemeriksaan laporan melibatkan kerja tim pemeriksa dan interaksi langsung dengan pelapor. Aplikasi SP4N-LAPOR digunakan untuk memberikan transparansi dan informasi kepada pelapor mengenai penanganan laporan oleh Ombudsman RI.

⁴² Wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Pada Rabu 11 Juni 2023



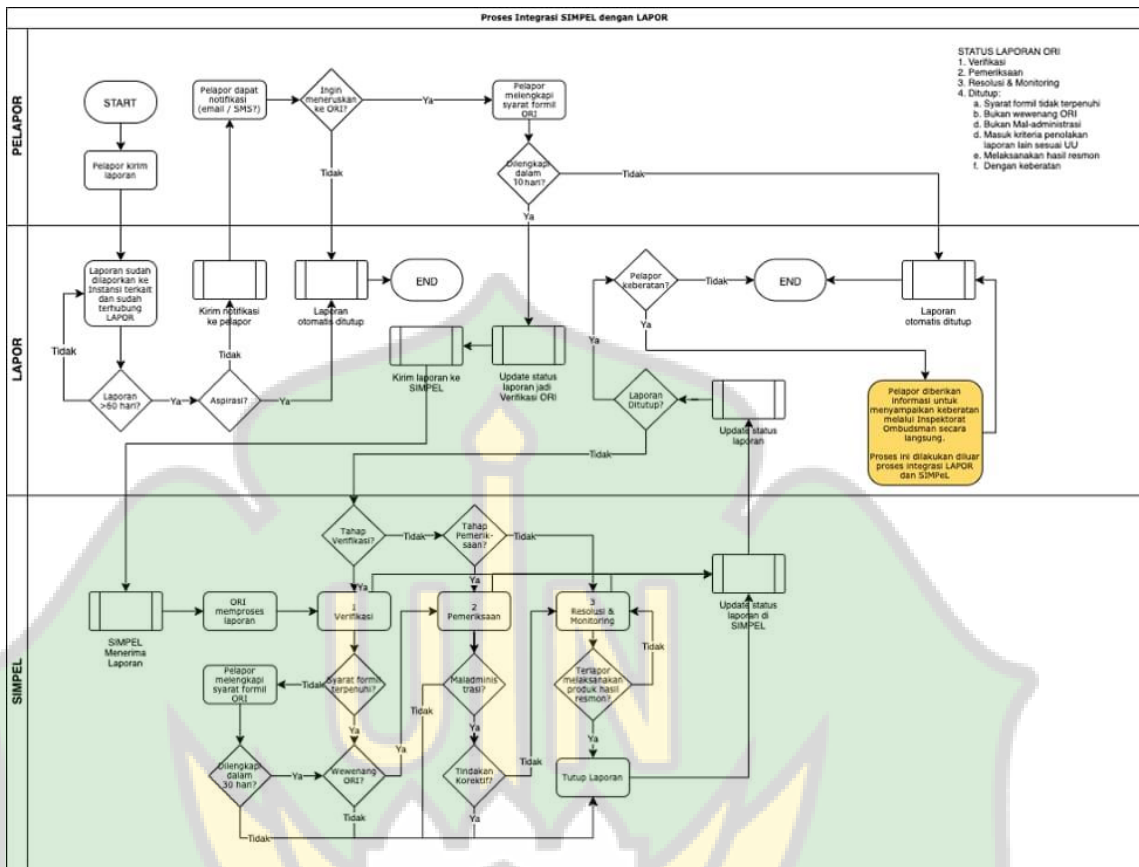
Gambar 4.3 Pemberitahuan Proses Laporan Pada SP4N-LAPOR
Sumber: Data Penelitian

b. Mekanisme

Dalam alur pelayanan publik tentu ada sebuah prosedur atau mekanisme pelayanan yang harus dijalankan. Begitu pula pada jenis layanan SP4N-LAPOR, dalam wawancara bersama Kepala Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan menjelaskan prosedur kerja dalam penerimaan SP4N-LAPOR oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh sebagai berikut:

- 1) Prosedur kerja berdasarkan alur proses Integrasi Simple dengan SP4N-LAPOR.
- 2) Pelapor yang sudah menyetujui untuk laporannya ditindak lanjut oleh Ombudsman RI, maka akan mengisi Formulir dan Formulir tersebut dikirimkan melalui Simple.
- 3) Laporan yang sudah di Simple akan dilakukan verifikasi formil dan materil (sebelum masuk pada proses pemeriksaan). Formil yang dimaksud seperti identitas pelapor dan terlapor. Bertujuan untuk melihat kejelasan pelapor serta melihat apakah instansi terlapor masuk kedalam kewenangan Ombudsman RI. Pada substansi materil hanya melihat apakah laporan tersebut menjadi kewenangan Ombudsman RI atau tidak.⁴³

⁴³ Wawancara dengan Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Pada Rabu 9 Juni 2023



Gambar 4.4 Proses Integrasi SIMPEL dan LAPOR

Sumber: Data Penelitian

Berdasarkan gambar tersebut mekanisme dimulai dari pelapor mengajukan laporan dan mengisi e-form yang tersedia di SP4N-LAPOR. Jika laporan tersebut tidak ditanggapi oleh instansi yang terlapor selama jangka waktu 60 hari maka SP4N-LAPOR akan meneruskan laporan tersebut untuk ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh. Kemudian pelapor akan diarahkan menuju website Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dan mengisi e-form pada laman website. Selanjutnya pihak ombudsman akan menerima dan memverifikasi laporan tersebut dengan tujuan untuk mendapatkan data yang lebih rinci terkait pelaporan tersebut.

Kemudian Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh juga menambahkan:

“Setelah melewati uji formil dan materil maka output tersebut akan dilanjutkan pada bidang pemeriksaan dengan segala rangkaian. Apabila tidak lewat uji formil dan materil maka laporan tersebut akan ditutup selama waktu 60 hari yang diberitahukan via telepon, WhatsApp, E-Mail, dan Surat. Jika Laporan tersebut bukan kewenangan kerja Ombudsman RI, maka Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh akan memberikan saran.”⁴⁴

Dengan demikian, proses pengelolaan laporan melalui uji formil dan metril sangat penting untuk menentukan kelanjutan laporan. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh memiliki peran dalam memberikan informasi kepada pihak pelapor mengenai status laporan mereka, melalui telepon, WhatsApp, E-Mail, dan surat. Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh juga memberikan saran jika laporan berada di luar kewenangan mereka.

Adapun *output* yang dihasilkan dari serangkaian proses tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Ditemukannya mal Administrasi
- 2) Tidak ditemukan mal administrasi maka outputnya laporan akan ditutup
- 3) Pemberhentian pemeriksaan, karena pelapor mencabut laporan atau laporan sudah ditindak lanjuti atau laporan sudah masuk di pengadilan.

Dengan adanya aplikasi SP4N-LAPOR tersebut memudahkan proses penerimaan laporan dari masyarakat. Hal ini juga dikonfirmasi oleh Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan

⁴⁴ Wawancara dengan Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Pada Rabu 9 Juni 2023

Provinsi Aceh, mengatakan: “Kalau proses penerimaan laporan SP4N-LAPOR sangat membantu. Namun dalam proses memverifikasi bisa dikatakan iya dan tidak, karena Ombudsman RI harus melakukan verifikasi ulang terkait syarat formil (identitas pelapor) kepada terlapor, yang dilakukan via telepon/WhatsApp.”⁴⁵

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pengaduan pada SP4N-LAPOR memiliki syarat dan mekanisme. Syarat yang harus dipenuhi oleh pelapor adalah dengan mengisi syarat formil. Kemudian pihak Ombudsman RI atau perwakilan memverifikasi syarat materil tersebut. Jika laporan tersebut merupakan kewenangan dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh maka Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh akan memberikan saran penyelesaian. Jika ranah laporan merupakan ranah Ombudsman RI pusat maka akan dilanjutkan pada tim resolusi monitoring untuk dilakukan investigasi lebih lanjut.

B. Penerapan SP4N-LAPOR Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh

SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan dan Keluhan Nasional) adalah sistem yang digunakan oleh Ombudsman RI untuk mengelola pengaduan dan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang tidak memenuhi standar atau terjadi dugaan mal administrasi. Penerapan SP4N-LAPOR oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi bertujuan untuk mempercepat proses penanganan pengaduan, peningkatan transparansi, dan memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan. Maka daripada itu untuk melihat bagaimana

⁴⁵ Wawancara dengan Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Pada Rabu 9 Juni 2023

penerapan SP4N-LAPOR oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh peneliti menggunakan dua dimensi yaitu mal administrasi dan SP4N-LAPOR.

1. Mal Administrasi

Secara umum mal administrasi adalah tindakan yang melanggar prinsip-prinsip administrasi baik secara hukum atau kebijakan organisasi. Perilaku mal administrasi memiliki dampak negatif yang dapat merugikan masyarakat dan mempengaruhi kepercayaan terhadap lembaga atau individu yang bertanggung jawab. Menindaklanjuti tindakan mal administrasi merupakan salah satu tugas Ombudsman RI pusat maupun perwakilan provinsi. Keberadaan aplikasi SP4N-LAPOR memudahkan proses pelaporan terhadap tindakan mal administrasi yang terjadi di lingkungan penyelenggara pelayanan publik.

Dalam wawancara bersama Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh menjelaskan tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh apabila ada laporan yang tidak dijalankan oleh terlapor pada SP4N-LAPOR sebagai berikut:

“Sampai saat ini Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh belum menerima laporan yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR. Jikalau hal itu terjadi, maka akan berjalan sesuai prosedur yang telah ada, berkoordinasi dengan Ombudsman RI pusat bagian RESMON (Resolusi Monitoring) untuk ditindaklanjuti sampai tahap pengeluaran rekomendasi.”⁴⁶

Hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh siap untuk menangani laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR sesuai dengan prosedur yang berlaku. Koordinasi dengan ombudsman RI Pusat bagian RESMON

⁴⁶ Wawancara Bersama Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Pada rabu 7 Juni 2023

(Resolusi Monitoring) menunjukkan pentingnya sinergi dan kerja sama antara instansi tersebut untuk memastikan penanganan laporan yang efektif dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Meskipun belum ada laporan yang diterima Melalui SP4N-LAPOR, kesiapan dan komitmen Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam menangani laporan melalui sistem tersebut menunjukkan bahwa mereka siap untuk memberikan layanan yang adil dan transparan kepada masyarakat serta memastikan penggunaan SP4N-LAPOR sebagai sarana yang efektif dalam menyelesaikan permasalahan administratif.

Kepala Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh menambahkan terkait permasalahan pengabaian kewajiban yang dilakukan oleh pihak yang terlapor sebagai berikut:

“Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh hanya melakukan tindakan korektif berupa saran dan perbaikan, jika ini tidak dijalankan maka akan dilaporkan pada RESMON untuk dikeluarkan rekomendasi. Jika sara korektif tidak dijalankan, maka instansi terlapor akan masuk pada data clearance. Namun apabila rekomendasi Ombudsman RI Pusat tidak dijalankan maka akan dipaparkan pada media, Presiden dan DPR RI.”⁴⁷

Dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh berperan dalam memberikan saran, perbaikan, dan rekomendasi kepada instansi terlapor untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mekanisme pengawasan dan pengungkapan kepada media, Presiden, dan DPR RI yang menjadi wewenang Ombudsman RI Pusat merupakan upaya untuk mendorong pemenuhan standar

⁴⁷ Wawancara dengan Kepala Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Pada Rabu 9 Juni 2023

pelayanan publik yang lebih baik serta memberikan insentif bagi instansi terlapor untuk mengikuti rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman RI.

2. SP4N-LAPOR

Sistem Pengelolaan Pengaduan dan Keluhan Nasional (SP4N-LAPOR) dalam penerapannya sebagai aplikasi pengelola pengaduan nasional dituntut untuk dapat memberikan penanganan yang tepat dan responsif terhadap laporan pengaduan yang masuk. Untuk melihat penerapan SP4N-LAPOR peneliti menggunakan dua indikator yaitu:

a. Tertulis

Layanan tertulis adalah jenis layanan yang dilakukan secara tertulis atau pesan tertulis. Dalam layanan tertulis, komunikasi antara penyedia layanan dan penerima layanan dilakukan melalui media seperti surat, e-mail, pesan teks atau platform komunikasi tertulis lainnya. Dalam wawancara bersama Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh menjelaskan SOP penyelesaian secara tertulis yang dilakukan Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi pada SP4N-LAPOR sebagai berikut:

“Saat ini dalam penyelesaian laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh pada SP4N-LAPOR dilakukan secara tertulis. Namun sebagai langkah mendapatkan informasi yang lebih akurat seperti data pribadi secara lengkap, maka Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh akan menghubungi langsung melalui via telepon/lisan kepada pelapor. Ini dilakukan diluar penyelesaian dalam SP4N-LAPOR.”⁴⁸

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Saat ini menyelesaikan laporan yang diterima melalui

⁴⁸ Wawancara dengan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Pada Rabu 7 Juni 2023

SP4N-LAPOR secara tertulis. Namun, untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat, termasuk data pribadi secara lengkap, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh akan menghubungi pelapor secara langsung melalui telepon atau komunikasi lisan lainnya. Hal ini dilakukan diluar penyelesaian laporan yang dilakukan SP4N-LAPOR.

Tindakan ini menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh memberikan perhatian yang lebih lanjut terhadap laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR dengan mengkonsumsi secara langsung dengan pelapor. Melalui komunikasi langsung tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dapat memperoleh informasi tambahan yang mungkin diperlukan untuk menyelesaikan laporan lebih akurat dan efektif.

Proses komunikasi langsung ini memberikan kesempatan bagi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh untuk memperoleh klarifikasi, memberikan arahan atau saran tambahan kepada pelapor, dan memastikan bahwa penyelesaian laporan dilakukan dengan tepat dan memenuhi standar yang ditetapkan. Dengan menggabungkan penyelesaian laporan secara tertulis melalui SP4N-LAPOR dan komunikasi langsung melalui telepon atau lisan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh berupaya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dalam menangani pengaduan dan melaksanakan tugasnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik.

b. Lisan

Layanan secara lisan adalah jenis layanan yang dilakukan melalui komunikasi lisan. Dalam layanan lisan, komunikasi antara penyedia layanan dan

penerima layanan terjadi melalui percakapan langsung, baik secara tatap muka atau saluran komunikasi suara seperti telepon atau video. Layanan secara lisan memungkinkan komunikasi yang lebih interaktif dan cepat dalam menyampaikan pesan, memungkinkan penerima layanan untuk mengajukan pertanyaan, memperoleh umpan balik langsung, dan berinteraksi secara langsung dengan penyedia layanan.

Dalam wawancara bersama Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh menjelaskan bagaimana mekanisme layanan pengaduan pada SP4N-LAPOR melalui media lisan sebagai berikut:

“Untuk saat ini layanan pengaduan lisan tidak tersedia pada SP4N-LAPOR. Tetapi layanan tersebut memungkinkan akan tersedia, mengingat SP4N-LAPOR adalah cita-cita layanan pengaduan publik seperti 911 milik Amerika Serikat yang dapat diakses secara lisan dengan penanganan yang cepat. Sampai saat ini, SP4N-LAPOR sedang berada di jalur pengembangan dengan memaksimalkan keberadaannya di setiap instansi publik sampai unit terkecil. Namun pada layanan Ombudsman RI tersedia secara gratis melalui nomor 137 yang terdapat pada website Ombudsman RI.”⁴⁹

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk saat ini, layanan pengaduan lisan tidak tersedia pada SP4N-LAPOR. Namun, layanan tersebut memungkinkan akan tersedia di masa yang akan datang. SP4N-LAPOR bertujuan untuk menjadi layanan pengaduan publik yang dapat diakses secara lisan seperti sistem 911 yang dimiliki oleh Amerika Serikat dengan penanganan yang cepat dan responsif. Saat ini, SP4N-LAPOR masih dalam tahap pengembangan dan upaya sedang dilakukan untuk memaksimalkan keberadaannya di setiap instansi

⁴⁹ Wawancara dengan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Pada Rabu 7 Juni 2023

publik, termasuk unit terkecil. Hal ini menunjukkan komitmen SP4N-LAPOR untuk menyediakan layanan pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat di berbagai tingkatan pelayanan publik.

Meskipun layanan pengaduan lisan tidak tersedia di SP4N-LAPOR, layanan pengaduan melalui Ombudsman RI tetap dapat diakses secara gratis melalui nomor 137 yang terdapat pada website Ombudsman RI. Masyarakat dapat menggunakan nomor tersebut untuk mengajukan pengaduan secara lisan dan mendapatkan bantuan dari Ombudsman RI dalam menangani masalah atau keluhan terkait pelayanan publik.

Dengan pengembangan dan peningkatan SP4N-LAPOR serta ketersediaan layanan pengaduan lisan melalui Ombudsman RI, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan pengaduan publik yang efektif dan responsif sesuai dengan perkembangan teknologi. Dapat disimpulkan juga bahwa penerapan SP4N-LAPOR hanya dilakukan melalui layanan secara tertulis.

Dalam penerapan SP4N-LAPOR masih memiliki kendala dalam proses penerimaan dan memverifikasi laporan. Adapun kendala yang dimaksud diungkapkan oleh Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan sebagai berikut:

“Hambatan yang ditemukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh pada SP4N-LAPOR adalah terdapat pada form laporan. Dimana Form laporan tersebut tidak menyediakan kolom untuk menceritakan peristiwa yang lebih spesifik dan jelas. Seringkali laporan yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh belum pernah menerima laporan dari SP4N-LAPOR, namun ini adalah pengamatan penilaian dari masyarakat terhadap SP4N-LAPOR.”⁵⁰

⁵⁰ Wawancara dengan Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Pada Rabu 9 Juni 2023

Adanya hambatan dalam penerapan SP4N-LAPOR oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh juga dikonfirmasi oleh Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh. Beliau mengungkapkan bahwa:

“Kendala yang dimiliki dalam penerapan SP4N-LAPOR adalah kurangnya ketersediaan SDM dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh yang hanya memiliki 3 orang dalam tim pemeriksaan. Selain itu kami juga kekurangan analis-analis yang berkompeten dalam menyelesaikan laporan yang masuk. Mengingat laporan yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh memiliki berbagai macam isu.”⁵¹

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh menghadapi hambatan dalam penggunaan SP4N-LAPOR terkait dengan form laporan yang tidak memadai dan kurangnya partisipasi. Selain itu, mereka juga menghadapi kendala dalam hal SDM yang terbatas, baik dari segi jumlah tim pemeriksaan maupun kompetensi analisis. Untuk meningkatkan efektivitas SP4N-LAPOR, perlu dilakukan perbaikan pada form laporan dan peningkatan SDM yang tersedia

4.3. Pembahasan Penelitian

Pada point ini peneliti menganalisis dan menafsirkan hasil penelitian yang menjadi temuan di lapangan. Tujuan utama dari pembahasan penelitian adalah untuk menjelaskan makna temuan penelitian, memperluas pemahaman tentang topik yang diteliti, dan menghubungkan hasil penelitian dengan teori yang digunakan.

⁵¹ Wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Pada Rabu 11 Juni 2023

A. Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh

Peran secara umum adalah harapan dan tanggung jawab yang melekat pada individu atau kelompok dalam suatu konteks atau situasi tertentu. Peran dapat berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan, termasuk peran sosial, peran pekerjaan, peran keluarga dan peran dalam hubungan antar pribadi. Peran Sosial merujuk pada peran yang diharapkan dari individu dalam masyarakat, peran pekerjaan berkaitan dengan tanggung jawab dan tugas yang diemban oleh individu dalam lingkungan kerja, peran keluarga mencakup peran yang diemban oleh anggota keluarga, dan peran dalam hubungan antar pribadi melibatkan akseptasi dan tugas yang ada dalam interaksi sosial dengan orang lain.

Ombudsman RI adalah sebuah lembaga independen yang memiliki peran penting dalam menjaga akuntabilitas dan keadilan dalam pemerintahan Indonesia. Dalam menjalankan tugasnya Ombudsman RI berintegrasi dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi untuk dapat mencegah tindakan mal administrasi dan turut mengikutsertakan partisipasi masyarakat dalam menyusun standar pelayanan/ SOP. Oleh karena itu, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi diharapkan mampu menjalankan perannya sebagai peran normatif, melakukan serangkaian tindakan-tindakan pengawasan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, untuk melihat peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam penerapan SP4N-LAPOR menggunakan dua dimensi yang akan menjadi pembahasan utama yaitu pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan.

1. Pelayanan Publik

Sebelum reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktik mal administrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Hal tersebut melatarbelakangi adanya Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang menyediakan layanan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR.

Seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak dilakukan secara manual. Oleh karena itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! Sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang mengelola pengaduan di Provinsi Aceh memiliki kewenangan yang berbeda dengan Ombudsman RI pusat. Dari hasil penelitian dijelaskan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh tidak memiliki kewenangan untuk menerbitkan surat rekomendasi kepada pihak terlapor. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh hanya memiliki kewenangan dalam penyampaian korektif berupa saran dan perbaikan mengingat kedudukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh bersifat mutatis dan mutandis.

Dalam menjalankan tugas pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh bersinergi dengan seluruh pemerintahan yang ada di Aceh untuk memastikan implementasi yang baik dari sistem SP4N-LAPOR. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh juga melakukan evaluasi langsung terhadap laporan-laporan yang diterima dan meninjau penyelesaian dari laporan tersebut.

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan diatas, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam menjalankan perannya pada SP4N-LAPOR ditinjau dari dimensi pelayanan publik memiliki wewenang untuk menyampaikan penyelesaian korektif berupa saran dan perbaikan. Dalam melakukan pengawasan terhadap aplikasi SP4N-LAPOR, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh menjalin kerja sama dengan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota untuk memastikan bahwa SP4N-LAPOR terimplementasi dengan baik. Serta dengan hadirnya aplikasi SP4N-LAPOR memudahkan pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam mengevaluasi laporan yang masuk, sehingga laporan pengaduan dapat diproses secara efektif dan efisien.

Dapat disimpulkan bahwa aplikasi SP4N-LAPOR memberikan kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan proses, tanggung jawab dan kemudahan akses pada pelayanan publik terkait pengelolaan pengaduan berskala nasional. Sesuai dengan sepuluh unsur prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Pengelolaan Pengaduan

Proses pengelolaan pengaduan berawal dari pemenuhan syarat yang dilakukan oleh pelapor seperti mengisi formulir dengan memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap. Setelah mengisi formulir data diri, kemudian pelapor memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan serta telah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.

Setelah melewati uji formil dan materil laporan tersebut akan dilanjutkan pada bidang pemeriksaan. Apabila tidak lulus uji formil dan materil maka laporan tersebut akan ditutup dan akan diberitahukan via telepon/WhatsApp. Jika laporan lulus uji formil dan materil maka akan ditinjau apakah laporan tersebut merupakan ranah Ombudsman RI pusat atau Perwakilan Provinsi. Jika laporan tersebut merupakan ranah Ombudsman RI pusat maka akan diteruskan ke atas untuk ditinjau kembali, sedangkan jika laporan tersebut pada ranah Ombudsman RI Perwakilan Provinsi maka Ombudsman RI Perwakilan Provinsi akan memberikan saran.

Secara kelembagaan, pengelolaan pengaduan pelayanan publik terdiri dari struktur Nasional, Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Pada struktur organisasi tingkat nasional, KEMENPAN-RB merupakan koordinator pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang mempunyai tugas melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional. Selain itu, pada struktur tingkat nasional, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi diberi mandat sebagai Koordinator pengelolaan pengaduan

Pelayanan Publik nasional yang bertanggungjawab untuk mempersiapkan kerangka kebijakan, melakukan sosialisasi, penguatan kapasitas pengelola pengaduan, pembangunan Sistem Informasi Pelayanan Publik di tiap Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah (K/L/D), meningkatkan integrasi SP4N-LAPOR! serta melakukan evaluasi berkala terhadap pengembangan sistem pengaduan.

Kemudian Kantor Staf Presiden (KSP) diberi mandat sebagai penyedia akses dan dukungan teknis sistem SP4N-LAPOR! KSP bertanggungjawab memberikan dukungan dalam pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR! memberikan dukungan dalam pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR! memelihara dan mengembangkan perangkat dan sistem aplikasi SP4N-LAPOR! serta memberikan dukungan dan fasilitas untuk integrasi aplikasi pengaduan lainnya yang telah terbangun ke dalam SP4N-LAPOR! atas permintaan penyelenggara layanan.

Selanjutnya Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) berfungsi sebagai pengawas pelaksanaan SP4N-LAPOR! Ombudsman RI bertanggung jawab untuk mengawasi pengelolaan dan penyelesaian penanganan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! terutama dalam hal terjadi penundaan dalam penyelesaian penanganan pengaduan, mengelola laporan pengaduan yang didisposisikan ke Ombudsman RI dari sistem SP4N-LAPOR! dan melakukan tindak lanjut yang diperlukan untuk mendorong perubahan sistemik berbasis data pengaduan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan negara.

Pada tahun 2019, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi juga telah memulai kerja sama dengan Kementerian Dalam

Negeri (Kemendagri) selaku pembina instansi pemerintah daerah dalam hal pembinaan SP4N di tingkat pemerintah daerah. Selanjutnya, pada struktur organisasi di tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (K/L/D), pimpinan K/L/D wajib membentuk Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan yang bertujuan untuk memastikan adanya keterhubungan dalam proses pengelolaan pengaduan, dan memastikan pengaduan dapat terselesaikan dalam kurun waktu singkat sesuai ketentuan.

Manajemen pengelolaan pengaduan pada pemerintah provinsi perlu melakukan koordinasi dengan Ombudsman RI Perwakilan yang ada di setiap Provinsi. Ombudsman RI Perwakilan dapat mengambil peran dalam hal:

1. Evaluasi tindak lanjut pengaduan pelayanan publik
2. Memantau, mengawasi, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang belum atau tidak ditanggapi oleh pengelola pengaduan.
3. Menunjuk administrator untuk mengakses dan meneruskan laporan masyarakat dalam SP4N-LAPOR yang tidak ditindaklanjuti oleh pengelola pengaduan sesuai ketentuan perundang-undangan.
4. Membantu pengelolaan pengaduan untuk mewajibkan seluruh penyelenggara pelayanan publik pada wilayah kerjanya memanfaatkan SP4N-LAPOR.
5. Membantu pengelola pengaduan dalam memberikan sosialisasi, edukasi dan bimbingan teknis mengenai SP4N-LAPOR kepada masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

B. Penerapan SP4N-LAPOR Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh

Mengacu pada kajian teori diatas menyatakan bahwa penerapan memiliki maksud yang sama dengan implementasi yaitu adanya rangkaian cara dan proses terencana pada kegiatan yang berdasarkan atas keputusan sebelumnya untuk mencapai tujuan. Dalam penelitian ini untuk melihat sejauh mana penerapan SP4N-LAPOR oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh menggunakan dua dimensi yaitu mal administrasi dan SP4N-LAPOR. Mal administrasi untuk melihat penerapan SP4N-LAPOR apabila ada pihak telapor yang tidak menjalankan rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman RI. Pada dimensi kedua bertujuan untuk melihat jenis media yang digunakan dalam proses pelaporan pada SP4N-LAPOR.

1. Mal Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian diatas bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh tetap menjalankan prosedur yang berlaku dalam menangani kasus mal administrasi seperti pihak telapor yang tidak menjalankan surat rekomendasi maupun penyampaian korektif yang disampaikan oleh Ombudsman RI atau Perwakilan Provinsi.

Hasil penelitian tersebut merupakan indikasi bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh siap memberikan layanan yang adil dan transparan kepada masyarakat serta memastikan SP4N-LAPOR sebagai sarana yang efektif dalam menyelesaikan permasalahan mal administrasi, terlepas bahwa faktanya sampai saat ini masih belum adanya laporan yang disampaikan oleh SP4N-LAPOR

Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pada pasal 38 ayat (4) menjelaskan bahwa:

Dalam hal terlapor dan atasan terlapor tidak melaksanakan rekomendasi atau hanya melaksanakan sebagian rekomendasi dengan alasan yang tidak diterima oleh Ombudsman, maka Ombudsman dapat mempublikasikan atasan terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.⁵²

Dapat disimpulkan bahwa Ombudsman memiliki wewenang untuk mengambil tindakan jika terlapor (pihak yang dikeluhkan) dan atasan terlapor tidak melaksanakan rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman. Jika terlapor dan atasan terlapor tidak melaksanakan sebagian rekomendasi, Ombudsman memiliki dua tindakan yang dapat dilakukan:

- 1) Mempublikasikan atasan terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi. Dengan mempublikasikan informasi ini, Ombudsman bertujuan untuk memberikan transparansi kepada publik mengenai ketidakpatuhan atasan terkapar terhadap rekomendasi yang telah diberikan.
- 2) Menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan Presiden. Ombudsman dapat mengajukan laporan kepada DPR dan Presiden untuk memberitahukan bahwa terlapor dan atasan terlapor tidak melaksanakan atau hanya melaksanakan sebagian rekomendasi yang telah diberikan. Dengan menyampaikan laporan ini, Ombudsman

⁵² Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Bertujuan untuk melibatkan pihak berwenang yang lebih tinggi guna menindaklanjuti ketidakpatuhan tersebut.

Dengan mengambil tindakan ini, Ombudsman berperan dalam penerapan SP4N-LAPOR dengan memastikan bahwa rekomendasi yang diberikan memiliki efek nyata dan bahwa pelaku mal administrasi negara bertanggung jawab atas pelaksanaan rekomendasi tersebut.

2. SP4N-LAPOR

Pada dimensi ini bertujuan untuk melihat media penerapan SP4N-LAPOR. Dalam hasil penelitian diketahui bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh menyelesaikan pelaporan yang diterima melalui SP4N-LAPOR secara tertulis. Namun untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh akan menghubungi pelapor secara langsung melalui telepon atau media komunikasi lisan lainnya.

Dalam rangka memberikan layanan pengaduan pelayanan publik secara nasional, Ombudsman RI memanfaatkan kemajuan teknologi dengan mengembangkan aplikasi SP4N-LAPOR yang terintegrasi dengan internet. Dengan adanya inovasi tersebut diharapkan dalam pelaksanaannya memudahkan proses pengaduan oleh masyarakat sehingga terciptanya lingkungan pelayanan publik yang bersih akan praktik mal administrasi. Namun pada pelaksanaannya sehari-sehari masih terdapat hambatan pada penerapan SP4N-LAPOR yaitu kurangnya SDM yang mumpuni serta formulir pelapor yang kurang lengkap memfasilitasi keluhan masyarakat seperti tidak adanya kolom uraian peristiwa menyebabkan proses verifikasi berjalan lambat.

Dari hasil dan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh menerapkan SP4N-LAPOR untuk menyelesaikan pelaporan secara tertulis yang diterima. Namun, untuk memperoleh informasi yang lebih akurat, mereka juga melakukan kontak langsung dengan pelapor melalui telepon atau media komunikasi lisan lainnya. Hal ini menunjukkan upaya Ombudsman untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap dan memahami dengan baik kasus yang dilaporkan.
- 2) Ombudsman RI menggunakan kemajuan teknologi dengan mengembangkan aplikasi SP4N-LAPOR yang terintegrasi dengan internet untuk memberikan layanan pengaduan pelayanan publik secara nasional. Tujuan dari pengembangan aplikasi ini adalah untuk memudahkan proses pengaduan oleh masyarakat dan menciptakan lingkungan pelayanan publik yang bersih dari praktik mal administrasi.
- 3) Meskipun aplikasi SP4N-LAPOR telah dikembangkan, masih terdapat hambatan dalam penerapannya. Salah satu hambatan tersebut adalah kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang kompeten untuk menangani pengaduan yang masuk. Selain itu, formulir pelapor juga dianggap kurang lengkap karena tidak menyediakan kolom untuk uraian peristiwa secara detail, sehingga proses verifikasi menjadi lambat.

Dalam kesimpulannya, meskipun Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh telah menerapkan SP4N-LAPOR dan menggunakan teknologi sebagai sarana pengaduan, masih terdapat tantangan dalam hal SDM yang kurang memadai dan

formulir pelaporan yang perlu diperbaiki. Upaya perbaikan dan peningkatan sumber daya manusia serta pengembangan formulir yang lebih lengkap dapat membantu meningkatkan efektivitas penerapan SP4N-LAPOR dalam penanganan pengaduan pelayanan publik.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh mengenai peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam penerapan SP4N-LAPOR di Provinsi Aceh maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam Penerapan SP4N-LAPOR di Provinsi Aceh meliputi evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan terkait pelayanan publik dan memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil sesuai dengan ketentuan yang berlaku; memantau, mengawasi dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang belum atau tidak ditanggapi oleh instansi terkait; membantu pengelolaan pengaduan; dan memberikan sosialisasi, edukasi dan bimbingan teknis kepada masyarakat dan penyelenggara pelanggaran pelayanan publik mengenai SP4N-LAPOR. Apabila penyampaian tindakan korektif berupa saran dan perbaikan tidak ditindak lanjuti oleh instansi terlapor, maka laporan tersebut akan diteruskan kepada bagian resolusi dan monitoring Ombudsman RI dan menjadi ranah kerja Ombudsman RI.
2. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh telah menerapkan SP4N-LAPOR dan menggunakan teknologi yaitu perangkat komputer sebagai

sarana pengaduan, masih terdapat tantangan dalam ketersediaan SDM yang kurang memadai dan formulir pelaporan yang perlu diperbaiki. Upaya perbaikan dan peningkatan sumber daya manusia serta pengembangan formulir yang lebih lengkap dapat membantu meningkatkan efektivitas penerapan SP4N-LAPOR dalam penanganan pengaduan pelayanan publik.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, aka peneliti mengajukan beberapa saran terhadap peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam penerapan SP4N-LAPOR di Provinsi Aceh, yaitu:

1. Diharapkan dari pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh agar dapat menyediakan e-formulir pengaduan yang lengkap dalam memfasilitasi laporan masyarakat. Serta meningkatkan kualitas SDM agar penerapan SP4N-LAPOR dapat berjalan secara optimal.
2. Diharapkan kepada masyarakat agar dapat melaporkan segala tindak pengabaian kewajiban yang terdapat di instansi pemerintahan tepatnya bidang pengaduan pelayanan ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh melalui SP4N-LAPOR agar segala tindak penyalahgunaan wewenang yang terjadi di Aceh dapat ditindak secara tegas sesuai peraturan perundang-undangan.
3. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat meneliti peran SP4N-LAPOR di setiap instansi pemerintahan yang ada di Provinsi Aceh

DAFTAR PUSTAKA

Buku, Skripsi dan Jurnal

- Adnan, I. M., & Hanim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi dan Manajemen*. DIY: Trussmedia Grafika.
- Daraba, D. (2019). *Reformasi & Pelayanan Publik*. Sulawesi Selatan: Penerbit Leisyah.
- Diana, P., Suwena, K. I., & Wijaya, M. N. (2017). Peraan dan Pengembangan Industri Kreatif Dalam Mendukung Pariwisata Di Desa Mas dan Desa Pelitan Ubud. *Ekonomi Pembangunan*, 17(2), 118-129.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD.
- Nabila, F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawaas Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrasi Publik*, 26(2), 176-187.
- Rohman, D. F., Hanafi, I., & Hadi, M. (2019). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu. *Jurnal Administrasi Publik*, 29-37.
- Rosdinar, H., Salim, A., & Abdali, R. I. (2020). *Buku Saku Pengawasan dan Advokasi Pelayanan Publik*. Jakarta: YAPPIKA-ActionAid.
- Sahir, H. S. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Sando, K., Make's, & Sodic, A. M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suleman, S., & Wanee, M. (2020, Juni). Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik di Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara. *Administrasi Publik*, 8(2), 343-368.

Regulasi dan Undang-Undang

Undang-Undang RI No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI

Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 24 Tahun 2020 Tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.

Website

Dila Erlianti. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. (STIA Lancang Kuning Dumai)
Diakses pada situs : <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/7>

Febi Silvia, *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara (KPPN)* diakses di;
<https://core.ac.uk/download/pdf/160497369.pdf>

Indra. *Masyarakat Kini Bisa Laporkan Via Aplikasi LAPOR!*. (Ombudsman.go.id:2018). Diakses pada situs:
<https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--masyarakat-kini-bisa-lapor-via-aplikasi-lapor>

Kusuma Arum Dewi Sari & Wahyu Agus Winarmo, *Implementasi E-Government System dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia*, Vol. XI No. 1/2012, Hal. 02;
<https://core.ac.uk/download/pdf/297264769.pdf>

Upi Fitriyanti, S.P.,M.Si. *Sinergitas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. (Ombudsman.go.id:2021) diakses pada situs: <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--sinergitas-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik>

Zayanti Mandasari. *Revitalisasi Konsep 'No Wrong Door Policy' Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat*. (ombudsman.go.id; 2019). Diakses pada situs: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--revitalisasi-konsep-no-wrong-door-policy--dalam-pengelolaan-pengaduan-masyarakat>



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 37 TAHUN 2008

TENTANG

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. bahwa pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan;
 - c. bahwa dengan memperhatikan aspirasi yang berkembang dalam masyarakat agar terwujud aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlu dibentuk lembaga Ombudsman Republik Indonesia;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu membentuk Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia;

Mengingat : 1. Pasal 20 dan Pasal 21 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang . . .

- 2 -

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
dan
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, 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.

2. Penyelenggara . . .

Lampiran 2 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
 Nomor: 3017/Un.08/FISIP/Kp.07.8/12/2022

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 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 5. Peraturan Pemerintahan 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 10 November 2022

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
 PERTAMA : Menunjuk Saudara
 1. Dr. S. Amirulkamar, MM, M.Si. Sebagai pembimbing pertama
 2. Cut Zamharira, S.IP., M.AP. Sebagai pembimbing kedua
 Untuk membimbing skripsi :
 Nama : Aldi Mariza
 NIM : 180802134
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Judul : Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Penerapan SP4N-LAPOR di Provinsi Aceh
 KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2023.
 KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 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 : 07 Desember 2022



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

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

2/13/23, 3:32 PM

Document



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

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

Nomor : B-0308/Un.08/FISIP.WD.I/PP.00.9/01/2023
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh
Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **ALDI MARIZA / 180802134**
Semester/Jurusan : / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Jl. Utama I No. 11, Link. Tuan Dipakeh, Gp. Punye Blang Cut, Kec. Jaya Baru, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh.

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh*

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

Banda Aceh, 27 Januari 2023
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 31 Juli 2023

Eka Januar, M.Soc.Sc.

AR - RANIRY

Lampiran 4 Surat Penerimaan Penelitian



**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 : 0053 /TU.01/V/2023 Banda Aceh, 29 Mei 2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Surat Balasan Terhadap Permohonan Izin Penelitian

Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
UIN AR-Raniry
Di -
Banda Aceh

Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN AR-Raniry Nomor: B-0308/UN.08/FISIP.WD/PP.00.9/01/2023 Perihal: Penelitian Ilmiah Mahasiswa, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh bersedia memberikan Keterangan/data/dokumen yang terkait dengan judul penulisan karya ilmiah/skripsi kepada mahasiswa/i di bawah ini:

Nama : Aldi Mariza
NIM : 180802134
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Dengan tema penulisan yang berjudul :

"Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam Penerapan Aplikasi SP4N-Lapor Di Provinsi Aceh"

Agar Keterangan/data/dokumen yang diberikan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Perwakilan,



Dian Rubianty

Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian



(Penerimaan Izin Penelitian di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh)

Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara Penelitian



(Wawancara Bersama Narasumber Penelitian)

