

**PERAN DAN STRATEGI PELAYANAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERAWAKILAN ACEH DALAM MENANGANI LAPORAN
MALADMINISTRASI DI BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**FARID RAHMAN MARUNDURI
NIM. 170802053**

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



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2024 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Farid Rahman Marunduri

NIM 170802053

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Universitas : UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu 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, 22 Maret 2024

Yang Menyatakan



FARID RAHMAN MARUNDURI

NIM. 170802053

**PERAN DAN STRATEGI PELAYANAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERAWAKILAN ACEH DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI
DI BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

FARID RAHMAN MARUNDURI

NIM. 170802053

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

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


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

UIN
AR-RANIRY
جامعة الرانيري


Putra Hidayatulah, S.Pd.I., M.A.
NIDN. 2011048802

**PERAN DAN STRATEGI PELAYANAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERAWAKILAN ACEH DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI
DI BANDA ACEH**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Munaqasyah Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN-Arraniry Banda Aceh

Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 04 April 2024

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,


Muazzinah, M.P.A

NIP. 198411252019032012


Putra Hidayatullah, S.Pd.I., M.A

NIDN. 2011048802

Penguji I,

Penguji II,


Eka Januar, M.Soc.Sc

NIP. 198401012015031003


Zakki Fuad Khalil, M.Si

NIDN. 2019119001

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



Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.

NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Pada dasarnya setiap masyarakat mempunyai hak menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Namun demikian, masih banyak ditemukan kegagalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu adanya peninjauan terhadap penata pelaksana dan lembaga pemberi pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh diharapkan dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan Di Kota Banda Aceh yang bersih, terbuka dan akuntabilitas sehingga terbebas dari KKN. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana Peran Dan Strategi Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam menangani laporan maladministrasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tugas Ombudsman adalah memajukan proses penyelenggaraan administrasi yang lebih baik. Ombudsman harus efektif, tidak berbelit, bebas dan tidak mengintervensi keberadaan lembaga lain, namun memberikan rekomendasi yang konstruktif dan korektif. Tugas lain dari Ombudsman adalah melaksanakan tata kelola yang baik. Strategi yang dilakukan Ombudsman sebagai Lembaga yang menangani pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya membentuk tim penilai Pembangunan zona integritas terhadap 23 Kabupaten/Kota, 23 Kantor pertanahan, 23 Polres/Polresta Se-Aceh yang dinilai adalah kepatuhan terhadap penerapan standar pelayanan, melakukan kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) On The Spot, Melakukan kajian kebijakan terhadap pelayanan khusus penyandang disabilitas di dinas Pendidikan, serta turun lapangan untuk mengambil data. Hasil penelitian terdapat 2 (dua) faktor yang mempengaruhi yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Pada faktor pendukung Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh baik dalam menjalin komunikasi antar lembaga serta tim yang koordinatif. Sedangkan faktor penghambat yang dihadapi ialah terbatasnya sumber daya serta kurangnya pemahaman penyelenggara terhadap kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.

Kata kunci: *Banda Aceh, Maladministrasi, Peran, Strategi, Ombudsman*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT dengan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Peran Dan Strategi Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Di Banda Aceh”. Selanjutnya shalawat beserta salam pada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, beserta kepada keluarga, para sahabat, dan para alim ulama.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. 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. Prof.Dr.Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Dr. Mahmuddin, M.Si, selaku dosen Penasihat Akademik yang telah mendidik, membimbing, memberikan arahan dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Muazzinah, B.Sc., MPA, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara sekaligus Pembimbing I yang telah mendidik, membimbing, memberikan arahan dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Putra Hidayatullah, S.Pd.I., M.A. Selaku Pembimbing II yang telah mendidik, membimbing, memberikan arahan dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Teman-teman mahasiswa seangkatan 2017 yang saya cintai saling bekerja sama dan saling membantu, memberi masukan untuk peneliti.
8. Serta yang teristimewa terima kasih yang setinggi-tingginya kepada Papa dan Mama beserta seluruh keluarga yang telah mengasuh, mendidik, membimbing, serta selalu menyertakan peneliti dengan do'a dan kepada seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti, hanya kepada Allah SWT peneliti serahkan semua kebaikannya. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Demikian semoga skripsi ini semoga dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Banda Aceh, 04 April 2024
Peneliti

Farid Rahman Marunduri

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SIDANG	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Peran	10
2.1.2 Peran Ombudsman (UU 37 Tahun 2008 Tentang Peran Ombudsman).....	11
2.1.3 Pengertian Strategi.....	12
2.1.4 Pengertian Pelayanan.....	13
2.1.5 Ombudsman.....	14
2.1.6 Maladministrasi	14
2.1.7 Penilaian Kepatuhan	19
a. Kriteria pelayanan	19
b. Informasi layanan tersedia.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Berpikir	22
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	24
1.1 Pendekatan Penelitian.....	24
1.2 Lokasi Penelitian	24
1.3 Jenis dan Sumber Data	25
1.4 Informan Penelitian	25
1.5 Teknik Pengumpulan Data	26
1.6 Teknik Analisi Data.....	27
BAB 4 HASIL DAN PENELITIAN	28
4.1 Hasil Penelitian.....	28
4.1.1. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.....	28
4.2 Pembahasan	39
4.2.1 Peran dan Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh	39
4.2.2 Peluang dan Tantangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam Mencegah Mal administrasi	55
1. Peluang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam Mencegah	

Maladministrasi.....	55
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Satjipto Raharjo “Galang Asmara”, menilai pembentukan ombudsman Indonesia merupakan lembaga penting untuk mengontrol penyelenggaraan negara mengingat besarnya peluang pemerintah untuk melakukan apa yang diinginkannya sebagai hasil implementasi gagasan kesejahteraan. Negara memberi kesempatan besar kepada pemerintah agar mencampuri permasalahan rakyat dengan dalih mencapai kesejahteraan sosial.¹

Pada dasarnya setiap masyarakat mempunyai hak menerima pelayanan dari otoritas publik atau penyelenggara pelayanan. Namun demikian, masih banyak ditemukan kegagalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terbukti dengan banyaknya pemberitaan maladministrasi pejabat publik yang diyakini ada benarnya. Oleh karena itu, perlu adanya peninjauan terhadap penata pelaksana dan lembaga pemberi pelayanan publik. Berdasarkan Keppres No 44 Tahun 20 Maret 2000, dibentuklah Komisi Nasional yang kemudian menjadi Ombudsman Republik Indonesia, diatur pada Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008 Indonesia pada tanggal 27 oktober 2008 saat Presiden Susilo bambang Yudhoyono menajabat.²

¹ Galang Asmara. Ombudsman Nasional Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia, Laksbang Yustitia Surabaya, 2012.

² Setiadjeng kardashi. “Tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia di bidang pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008” Jurnal Dinamika Hukum

Pada Pasal 6 huruf G Peraturan Pemerintah No 21 Tahun 2011 mengenai Pembentukan, Penyusunan, dan cara kerja Ombudsman Republik Indonesia perwakilan, merupakan suatu lembaga yang bertugas untuk pencegahan dan penyelesaian praktik maladministrasi". Obusdman perwakilan berwenang melakukan pengawasan publik secara mandiri dan berhak menjelaskan, menyelidiki, dan merekomendasikan laporan atau pengaduan mengenai dugaan kesalahan pengelolaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Perwakilan tersebut tercantum dalam pasal 6 G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 mengenai Pengangkatan, Susunan, dan Tata Kerja Ombudsman Republik Indonesia perwakilan, tugas terpentingnya ialah berupaya mencegah praktik mal administrasi pada wilayah kekuasaannya, dimana mal administrasi merupakan suatu praktik tidak sesuai dengan praktik administratif atau jauh dari pencapaian tujuan administrasi.³

Ombudsman perwakilan ada di seluruh daerah di tanah air. Diadakannya perwakilan untuk memudahkan tugas ombudsman sebagai badan pengendali pelayanan untuk masyarakat yang ada di daerah.

Provinsi Aceh juga memiliki perwakilan yang berada di Kota Banda Aceh yang merupakan suatu daerah dengan berkomitmen, memutuskan untuk membangun pemerintahan yang baik. Karena Banda Aceh merupakan Ibu Kota Provinsi Aceh dan menjadi teladan untuk Kabupaten atau Kota lainnya di Aceh.

Adanya Obudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh diharapkan dapat

³ Anrie Wiryawan,. Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Diss. UAJY, 2014 : 129

mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan Di Kota Banda Aceh yang bersih, terbuka dan akuntabilitas sehingga terbebas dari KKN. Namun yang sebenarnya terjadi Di Kota Banda Aceh saat ini adalah pelayanan publik yang kurang berjalan baik dan terkesan menyulitkan. Keluhan umum yang kebanyakan disuarakan ialah kurang tepatnya waktu pemberian pelayanan, Hal ini menggambarkan di Kota Banda Aceh belum optimal, fokus terhadap masyarakat sebagai tujuan pelayanan.⁴

Agar fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman Nasional lebih baik, dirancang Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia yang dapat memberikan dasar hukum yang lebih tepat sasaran serta memiliki kekuatan. Hal ini juga disyaratkan dalam Ketetapan MPR No./MPR/2001 yang berisi rekomendasi Memberantas dan mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satunya mengatur pembentukan fungsi ombudsman berdasarkan undang-undang.

Pada tanggal 7 Oktober 2008, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 menjadi undang-undang Ombudsman Republik Indonesia. Setelah disahkannya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, Komisi Ombudsman Nasional menjadi Ombudsman Republik Indonesia.

Penggantian nama itu menandakan bahwa Ombudsman bukan berbentuk komisi nasional yang bersifat sementara, melainkan menjadi lembaga negara bersifat tetap seperti lembaga negara lainnya, dan kewenangannya tidak bertentangan dengan kewenangan lain.

⁴ Noor Sheila, "Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman.

Tugas dalam pemantauan penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman memiliki tugas menerima laporan adanya pelanggaran administratif dalam praktik pelayanan publik dan menyelidiki isi laporan tersebut, dan mengikuti pemberitahuan dalam hal-hal yang berada di wilayah hukum negara. Ombudsman melakukan investigasi atas dugaan terjadinya pelanggaran dalam pemberian pelayanan publik, berkoordinasi dan bekerjasama dengan lembaga negara lain serta lembaga sosial dan perorangan, berkolaborasi dan berupaya mencegah terjadinya penyalahgunaan dalam pemberian pelayanan. Layanan publik dan kewajiban hukum lainnya.⁵

Sebelum pengaduan pelayanan publi disampaikan kepada lembaga telapor dan sering kali ditangani oleh pegawai lembaga telapor sehingga masyarakat tidak mendapatkan hak perlindungan yang sesuai, serta penyelesaian permasalahan pelayanan publik dengan melakukan proses pengaduan di pengadilan.

Konsiliasi di pengadilan memerlukan banyak waktu dan biaya yang besar. Oleh karenanya, perlu ada lembaga yang bisa mengatasi pengaduan pelayanan publik secara sederhana dan gratis.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia tentang pengaturan yang mengatur pengaduan perilaku merugikan negara dan masyarakat serta merugikan tujuan negara kesatuan Republik Indonesia dimana masyarakatnya bertujuan untuk mewujudkan, melakukan proses pemerintahan yang baik. Karena tingginya jumlah kasus di wilayah ini, Ombudsman biasanya menindaklanjuti laporan, pada triwulan I ini, pihaknya juga sudah menyelesaikan

⁵ Yodi Arista. Peran Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh. Diss. UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018 Taqwaddin Husin, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Laporan Tahunan 2017, Banda Aceh.

sebagian besar laporan yang diterima, namun ada pula yang masih dalam tahap penyelesaian. Sebagian besar laporan masih banyak berasal dari pemerintah daerah, kemudian pemerintah provinsi, dan kemudian instansi vertikal di Aceh.⁶

Ombudsman Republik Indonesia dan Perwakilan Aceh senantiasa mengingatkan pemerintah daerah agar memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat setempat agar terhindar dari maladministrasi.

Kepala lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh mengatakan, pihaknya juga sudah melaksanakan beberapa terobosan untuk memudahkan masyarakat mengakses laporan tersebut. Selain datang langsung ke kantor, ombudsman juga membuka pengaduan di beberapa tempat di daerah.⁷

Pelanggaran administrasi adalah suatu sikap atau tindakan yang buka saja urusan administrasi atau tata usaha saja. Penyalahgunaan administrasi merupakan suatu dasar munculnya ketidak efektif dan kurang memadainya pelayanan publik. Dengan kata lain, maladministrasi atau pelanggaran administrasi tidak hanya merupakan penyimpangan terhadap tugas atau prosedur pejabat publik atau lembaga penegak hukum, tetapi juga dapat merupakan suatu kegiatan yang melanggar hukum. Ombudsman Republik Indonesia memiliki perwakilan di seluruh wilayah provinsi Indonesia. Ini merupakan upaya untuk mendekatkan tugas ombudsman sebagai lembaga pemantau pelayanan publik kepada masyarakat di daerah. Tak terkecuali Provinsi Aceh yang juga memiliki kantor perwakilan.

⁶ Setiadjeng Kadarsih. "Tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam pelayanan publik menurut UU No. 37 Tahun 2008". Jurnal Dinamika Hukum.

⁷ Ibid

Pada Periode Triwulan II Tahun 2023, dari 65 laporan masyarakat yang diterima di bagian penerimaan dan verifikasi laporan, konsultasi non laporan merupakan jenis yang paling banyak diakses masyarakat, yaitu 31, diikuti laporan masyarakat sebanyak 28 dan 5 Tembusan serta 1 investigasi atas prakarsa sendiri, berdasarkan Laporan masyarakat yang diterima oleh Kantor Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Aceh melalui aplikasi Whatsapp, perihal dugaan maladministrasi terkait dengan aplikasi sistem zonasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMA/Sederajat oleh Dinas Pendidikan Aceh. "Laporan masyarakat ini sudah memasuki tahapan akhir dalam proses pemeriksaan Ombudsman, yaitu penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)," dilaporkan yaitu Kota Banda Aceh.⁸

Menurut data, kasus yang diterima di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dapat juga diklasifikasi berdasarkan jumlah serta berbagai laporan yang diterima, dan tidak ditindak karena tidak terpenuhinya syarat formil dan materiil, diteruskan/diproses pada tahap pemeriksaan, dan diteruskan/diproses pada tahap resolusi monitoring. Adapun kasus yang diterima oleh ombudsman sebagai berikut.

1. Pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi.
2. Pengaduan tentang Hak sipil dan Politik.
3. Pengaduan Substansi berkenaan dengan Agraria dan Kepegawaian.

Pada Triwulan II Tahun 2023, ada 13 laporan masyarakat yang ditutup di Penerimaan dan Verifikasi laporan (PVL). Enam laporan ditutup karena tidak

⁸ Ibid

memenuhi syarat formil, dan tujuh laporan ditutup karena tidak memenuhi syarat materil.⁹

Ombudsman mempunyai kewenangan yang luas dan mempunyai kewenangan subpoena power (kekuatan memaksa), rekomendasi wajib, penyidikan, dan sanksi pidana hukum kepada siapa saja yang menghalangi penanganan laporan oleh Ombudsman.¹⁰

Berdasarkan hal tersebut, peran dan strategi perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam memantau kegiatan pemerintahan di Kota Banda Aceh. Dalam praktiknya, Ombudsman masih menghadapi kendala dan kendala dalam memantau kegiatan pemerintahan Kota Banda Aceh. Atas persoalan tersebut, penelitian ini akan membahasnya **“Peran Dan Strategi Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Di Banda Aceh”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh banyak mendapat laporan dari masyarakat mengenai penyimpangan administrasi. berdasarkan hasil dan berbagai laporan diterima, dan diteruskan/diproses pada tahap pemeriksaan. Ombudsman mempunyai wewenang yang luas serta mempunyai subpoena power (kekuasaan memaksa), penyidikan, dan sanksi hukum untuk siapa saja yang berupaya menghambat

⁹ Yodi Arista. Peran Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh. Diss. UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018 hal 22 Taqwaddin Husin, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Laporan Tahunan 2017, Banda Aceh, 2018.

¹⁰ R.M Talib Puspokusumo, “Fungsi Ombudsman dalam Negara Demokrasi”, Makalah disajikan pada seminar tentang: Fungsi Ombudsman dalam Negara Demokrasi, (Jakarta: Badan Pembina Hukum Nasional, 1999).

ombudsman saat memproses laporan. oleh sebab itu perlu mengetahui peran dan strategi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh dalam penanganan pelanggaran pelayanan publik.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Peran Dan Strategi Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam menangani laporan Maladministrasi?
2. Apa saja tantangan & peluang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi Di Kota Banda Aceh?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang sudah peneliti uraikan tersebut, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk melihat bagaimana Peran Dan Strategi Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam menangani laporan maladmistrasi.
2. Untuk mengetahui apa saja tantangan dan peluang Ombusman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam menangani laporan Maladministrasi di kota Banda Aceh.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah Diatas Kegunaan dari penelitian yaitu :

- a. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memperluas pengetahuan tentang pelayanan

publik, tugas ombudsman, pelanggaran dan skandal pelayanan publik yang bersih dan, serta hasil pembahasan dapat dijadikan acuan untuk penelitian lainnya.

b. Kegunaan Teoritis

Tujuan penelitian ini adalah menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan upaya pencegahan malpraktik administratif dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui kegiatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh yang diharapkan dapat melaksanakan proses pemerintahan yang bersih, terbuka, dan bertanggung jawab, terbebas korupsi, kolusi, dan nepotisme.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Peran

Untuk memahami peran, hal pertama perlu memperjelas konsep peran. Menurut Sorjono, peran adalah “suatu aspek yang bergerak melalui kedudukan (status)”. Jika seorang sudah memenuhi hak dan kewajibannya, maka ia telah memenuhi peranannya.

Peran ini setidaknya meliputi :

- a. Norma-norma yang berkaitan dengan posisi atau hierarki sosial seseorang dianggap sebagai peran. Kehidupan sosial seseorang diatur oleh seperangkat aturan yang dalam konteks ini disebut peran.
- b. Peran ialah suatu aturan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam bermasyarakat.
- c. Dapat dikatakan bahwa perilaku yang berkaitan dengan peran penting dari sudut pandang struktur sosial.¹¹

Peran adalah bagian dinamis dari suatu jabatan (status). Apabila masyarakat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, maka ia telah memenuhi peranannya.

Perbedaan kedudukan dan peranan merupakan bagian penting dalam ilmu pengetahuan.

¹¹ Nurnawati Hindra Hastuti, and Agus Supriyadi. "MEMPERHATIKAN KARAKTERISTIK BUDAYA DALAM FENOMENA KEHIDUPAN BERMASYARAKAT." *Adi Widya: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 4.2 (2020).

ketergantungan pada orang lain dan sebaliknya. Dengan kata lain, tidak ada peran tanpa status, dan tidak ada jabatan tanpa peran. Mirip seperti posisi peran, ini memiliki dua makna.

Peran adalah sikap yang diharapkan dari seseorang individu dalam suatu jabatan. Banyak peran yang digabungkan dan dikaitkan dengan satu ruang disebut kumpulan peran. Dalam kerangka yang lebih luas, organisasi sosial atau Struktur sosial dibentuk oleh peran-peran tertentu, keterkaitan peran, dan distribusi sumber daya di antara mereka yang menjalankannya. Karena keberagaman bermasyarakat mengatur dan mengevaluasi kegiatan secara berbeda, struktur sosial setiap masyarakat juga berbeda.

Organisasi masyarakat dipengaruhi oleh peran tertentu, saling ketergantungan, dan distribusi sumber daya bagi mereka yang menjalankannya. Keberagaman bermasyarakat mempunyai organisasi kegiatan dan nilai yang berbeda, sehingga struktur sosial setiap masyarakat berbeda.¹²

Pengertian peran sebagaimana dikemukakan di atas mengandung makna memiliki arti sebagai suatu perilaku yang dibutuhkan puluhan bahkan kadang-kadang beberapa kelompok orang dalam menjalankan tanggung jawabnya. Misalnya, orang-orang yang berstatus tinggi dalam masyarakat diharapkan dapat berperan dalam masyarakat pula.

2.1.2 Peran Ombudsman (UU 37 Tahun 2008 Tentang Peran Ombudsman)

Tujuan yang ingin dicapai antara lain tercapainya keutamaan hukum dalam masyarakat yang demokratis, adil, dan makmur, terwujudnya sistem pemerintahan yang

¹² David Berry, Pokok-pokok Pikiran dalam Sosiologi, (Jakarta: Rajawali, 1983).

efektif, efisien, bebas dari korupsi atau kolusi dalam lembaga, dengan tetap menjaga kebersihan dan menghindari nepotisme, serta meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan. Untuk meningkatkan serta Mendukung terciptanya dan peningkatan upaya penghapusan mal administrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, dan nepotisme, sehingga seluruh warga negara dapat menikmati keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang lebih baik di segala bidang. Meningkatkan budaya hukum dan hukum publik dll. Pengakuan hukum berdasarkan kesesuaian dan keadilan.

Selain itu, mengawasi berjalannya pelaksanaan pelayanan publik, baik pusat maupun daerah yang disediakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha daerah, dan badan hukum negara dan juga badan-badan usaha orang perseorangan yang diberi kepercayaan agar melaksanakan serta melakukan tindakan pelayanan umum tertentu.¹³

2.1.3 Pengertian Strategi

“Strategis” berasal dari istilah Yunani klasik “strategos” (umum) dan terdiri dari banyak kata Yunani berbeda yang berarti “tentara” dan “pemimpin” Penggunaan kata kerja yang diasosiasikan dengan kata "strategos" mempunyai arti: "merencanakan dan menghancurkan musuh secara efektif berdasarkan instrumen yang dimilikinya". Definisi yang lebih sederhana.¹⁴ :

- a. Strategi adalah seni memanfaatkan kemampuan dan sumber daya kelompok untuk meraih tujuan melalui kerjasama yang efektif dalam situasi yang paling

¹³ Kader, Marianus Yofan, and Willy Tri Hardianto. "Ombudsman Strategy Of Republic Of Indonesia In East Java Representative Regarding Public Service Supervision." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)* 8.3 (2019).

¹⁴ Restu Samosir, et al. "Strategi Pengembangan Potensi Pariwisata Di Desa Prongil Julu Kecamatan Tinada Kabupaten Pakpak Bharat." *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan* 1.4 (2023).

menguntungkan.

- b. Keunggulan kompetitif dicapai melalui penggunaan strategi, yang melibatkan peningkatan kekuatan untuk melampaui pesaingnya.
- c. Strategi adalah rencana terpadu, komprehensif dan holistik yang menggabungkan kepentingan strategis dan tantangan lingkungan, melalui penerapan yang tepat dalam suatu organisasi untuk menjamin tercapainya tujuan utama.
- d. Strategi organisasi dirancang untuk mencapai tujuan jangka panjangnya dan melibatkan serangkaian tindakan yang mengalokasikan sumber daya untuk mencapainya.¹⁵

2.1.4 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan langsung atau tidak langsung dari Tindakan seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi suatu tujuan umumnya dikenal sebagai pelayanan. Menurut Moenir, pelayanan adalah suatu proses yang melibatkan pemuasan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Salah satu faktor penentu pelayanan yang baik adalah ukuran yang dikenal dengan standar pelayanan.¹⁶ Kualitas adalah situasi yang menajdikan produk, jasa, manusia, proses, dan kondisi memenuhi atau melebihi ekspektasi pihak-pihak yang menginginkannya.

Hasil dari proses layanan ini mungkin melibatkan produk fisik atau tidak.

¹⁵ Restu Samosir, et al. "Strategi Pengembangan Potensi Pariwisata Di Desa Prongil Julu Kecamatan Tinada Kabupaten Pakpak Bharat." *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan* 1.4 (2023).

¹⁶ Putri Ananda Sari. "Peranan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan." (2018).

Pandangan Kotler bisa dipahami sebagai suatu jasa pada dasarnya adalah setiap aktivitas yang menguntungkan atau memuaskan suatu kelompok atau entitas, meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk fisik.

2.1.5 Ombudsman

Pembentukan Lembaga Ombudsman Nasional Indonesia didorong oleh proses perubahan menuju Demokrasi. Pada masa Pemerintahan yang di jabat oleh Presiden Abdurrahman Wahid, diterbitkan Keputusan Presiden Nomor 44 tahun 2000 yang membentuk Lembaga Ombudsman Nasional. Kehadiran Ombudsman semakin diperkuat dengan masuknya Ombudsman dalam UU Propenas No. 25 Tahun 2000 hingga keluarnya Ketetapan MPR No. VIII/MPR/2001. Dalam Amandemen UUD 1945 oleh Komisi Konstitusi ada dalam “Pasal 24 G Ayat (1)”, mengatakan:

Ombudsman Nasional adalah Lembaga independen yang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.” Dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman Nasional didefinisikan sebagaimana diatur pada Pasal 1 ayat (1). dikatakan “Ombudsman adalah lembaga pemerintah yang berwenang melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh negara maupun pejabat publik”.¹⁷

2.1.6 Maladministrasi

Menurut Widodo, maladministrasi merupakan “praktik administrasi yang tidak

¹⁷ Aprillia, Kurniawati and Beni Hidayat. "WEWENANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009." PERAHU (PENERANGAN HUKUM): JURNAL ILMU HUKUM (2023).

sesuai dari etika penyelenggaraan pemerintahan.” Secara umum, peraturan mengenai maladministrasi tersebar diberbagai peraturan perundang-undangan yang diterbitkan Pemerintah dan DPR. Norma hukum, yang mencakup berbagai perilaku, keputusan dan peristiwa yang melanggar hukum serta etika penyelenggara, administrator, manajer perusahaan swasta dan publik, termasuk mereka yang membantu pemerintah dalam menyediakan layanan.

Ketentuan mengenai bentuk pelanggaran administrasi secara harafiah (langsung) disebut maladministrasi, dan ketentuan mengenai pelanggaran ini dalam berbagai undang-undang masih hanya mengacu pada tugas pokok dan tugas lembaga pemberi pelayanan publik, apabila tidak sesuai dengan perilakunya atau kinerja. Berbagai bentuk penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dalam proses administrasi, termasuk pengabaian kewajiban hukum dan penundaan yang lama, tindakan diskriminatif, dan tuntutan kompensasi, tunduk pada batasan hukum dan etika.

Selama ini banyak yang masih kurang mengetahui pengertian maladministrasi, dianggap hanya sebagai pelanggaran administratif dalam arti sempit, hanya pelanggaran terkait akuntansi dan administrasi. Penyimpangan yang tidak diatur tidak dianggap sebagai maladministrasi. Faktanya, konsep maladministrasi banyak dimaknai hal penting dari arti administrasi. Secara leksikal, administrasi mempunyai empat makna, ialah:

1. Kegiatan usaha, termasuk tujuan organisasi dan pelaksanaan atau pengembangannya.
2. Tindakan dan upaya yang terlibat dalam penerapan kebijakan.

3. Aktifitas yang sesuai dengan pemberian pelayanan pelayanan.
4. Kegiatan administrasi/administratif.¹⁸

Maladministrasi adalah perbuatan atau kegiatan Pelanggaran hukum, pelampauan wewenang, penggunaan wewenang untuk hallain dari kegunaan, seperti kelalaian atau kecerobohan pejabat publik dalam memberikan pelayanan publik, sehingga mengakibatkan kerugian atau kerusakan yang besar dan menimbulkan kerugian non-materiil terhadap masyarakat dan perorangan.

Sunaryati menyebutkan, ada dua puluh kategori maladministrasi :

- a. Keterlambatan yang berkepanjangan dalam pemberian layanan umum, terjadi penundaan yang bersifat resmi atau penundaan yang berulang-ulang tidak ada penjelasan, menjadikan praktik administrasi yang dilakukan saat ini tanpa ditentukan waktunya (secara tepat), sehingga mengakibatkan pelayanan publik kurang terjamin.
- b. Tidak memberikan pelayanan Pejabat publik tidak menjalankan aktifitas sebagaimana mestinya dilakukan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
- c. Konspirasi Sejumlah pejabat yang bersekongkol dan terlibat dalam kejahatan, penipuan, dan pelanggaran hukum dalam pemenuhan pelayanan publik kepada masyarakat.
- d. Pemalsuan Peniruan terhadap sesuatu yang tidak sah atau ilegal demi

¹⁸ A Karyana. Perilaku Fraud dalam Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia. Jurnal Kebijakan Publik.

kepentingan terhadap diri personal, orang lain atau kelompok mengakibatkan pemeberian pelayanan terhadap masyarakat tidak berjalan.

- e. Diluar Yurisdiksi, Dalam pemenuhan Pelayan publik, aparat memutuskan suatu hal diluar yurisdiksinya membuat masyarakat tidak mendapat pelayanan yang sesuai.
- f. Tidak Kompeten Dalam hal pelayanan publik, aparat tersebut tidak kompeten pada pengambilan keputusan dapat mengakibatkan pelayanan yang diterima kurang sesuai.
- g. Penyalahgunaan Kekuasaan, Aparat negara menggunakan kekuasaannya (hak dan wewenang) untuk tujuan lain, sehingga pelayanan publik yang didapatkan kurang maksimal.
- h. Tindakan sewenang-wenang karena penggunaan kekuasaannya lebih dari yang diperlukan, maka tindakan tersebut melanggar peraturan yang berlaku dan mengakibatkan penyediaan layanan publik yang tidak memadai.
- i. Korupsi, Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, pejabat tersebut mematok imbalan finansial dan sebagian pekerjaan seharusnya dilakukannya (gratis), karena itu adalah tugasnya. Seseorang melakukan penggelapan uang negara, perusahaan (pemerintah), dan lain-lain untuk kepentingan pribadi atau kepentingan lainnya, sehingga pelayanan publik kepada masyarakat tidak diberikan dengan baik.
- j. Kolusi dan Nepotisme dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, aparat tersebut melakukan tindakan-tindakan yang mengutamakan kerabatnya tanpa kriteria yang obyektif, dan ia tidak dapat dibenarkan (tidak bertanggung jawab) baik dalam menerima pelayanan maupun dalam dalam suatu jabatan atau dalam

lingkungan pemerintahan.

- k. Penyimpangan Prosedur seorang pejabat publik melakukan tindakan yang mengutamakan dirinya sendiri atau kerabat tanpa kriteria objektif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, dan ia tidak dapat dibenarkan menerima pelayanan (tidak bertanggung jawab) baik di kantor maupun di pemerintahan.
- l. Kelalaian Terhadap Tugas dalam melaksanakan pelayanan publik, pejabat berperilaku asal-asalan tidak memperhatikan perihal yang seharusnya menjadi tugasnya.
- m. Perbuatan Tidak Pantas ketika pegawai negeri memberikan pelayanan publik, mereka melakukan tindakan yang tidak patut, tidak sesuai, atau tidak pantas untuk menghalangi warga negara menerima pelayanan yang layak mereka terima.
- n. Penyalah Gunaan Bukti, Petugas yang terlibat dalam proses penegakan hukum secara ilegal menggunakan barang, uang, dan lain-lain sebagai barang bukti dalam suatu kasus, sehingga mengakibatkan terganggunya layanan publik yang seharusnya diterima oleh pihak yang terkena dampak.
- o. Pemeriksaan Tidak Sah, pejabat memeriksa sesuatu yang bukan miliknya, melanggar hak, akibatnya pemilik hak tidak mendapat pelayanan publik terkait hak tersebut.
- p. Berpihak Ini adalah bentuk diskriminasi yang tidak diperbolehkan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- q. Intervensi Aparat negara melakukan intervensi terhadap suatu aktifitas diluar wewenangnya dapat berdampak pada penyelenggaraan pelayanan publik.
- r. Pelanggaran Hukum terkait dengan pemberian pelayanan publik, seorang pejabat

dengan sengaja melanggar peraturan perundang-undangan yang ada, sehingga masyarakat tidak mendapat pelayanan yang baik.

- s. Tindakan Melawan Hukum terkait dengan penyediaan pelayanan publik, pejabat dengan sengaja melanggar serta tak menaati ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga masyarakat tidak mendapat pelayanan.

2.1.7 Penilaian Kepatuhan

Penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan publik diatur pada bagian “Penilaian Standar Pelayanan Publik” Indikator yang dievaluasi dalam penilaian kesesuaian adalah:

- a. Kriteria pelayanan seperti kejelasan persyaratan, mekanisme prosedur, produk pelayanan, waktu penyelesaian, dan kejelasan harga.
- b. Informasi layanan tersedia.
- c. Ketersediaan informasi layanan elektronik dan non-elektronik, seperti brosur, flyer, website, layar televisi, dan lain-lain
- d. Sarana dan prasarana meliputi ada tidaknya ruang tunggu dan toilet bagi pengguna jasa, serta ada tidaknya loket pelayanan yang dibutuhkan.
- e. Tersedianya pelayanan khusus bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus (kursi roda, rambu, jalur khusus, dan lain-lain).dan pelayanan khusus bagi pengguna jasa yang benar-benar memerlukannya.
- f. Persyaratannya, seperti penyediaan rincian pengaduan melalui komunikasi SMS, telepon, atau email, dan ketersediaan personel penanganan pengaduan.

- g. Penilaian kinerja, aksesibilitas instrumen untuk menilai kepuasan pelanggan.
- h. keberadaan visi, misi, dan motto di ruang pelayanan.
- i. Atribut, ketersediaan petugas yang menggunakan kartu identitas.
- j. Pelayanan Terpadu, tahap ini mengevaluasi apakah ada produk pelayanan yang disetujui PTSP.¹⁹

2.2 Penelitian Terdahulu

Kajian Tasria Lestari Tahun 2017 “Peran dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Tinjauan Pengawasan Terhadap Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia, No.25 Tahun 2009 Di Kota Makasar)”. Tujuan pembahasan adalah untuk melihat peran dan fungsi manajemen ombudsman dalam pengawasannya. Ini menunjukkan peran ombudsman dalam peningkatan pelayanan adalah menerima laporan dari masyarakat. Implikasi dari investigasi ini ialah Ombudsman berupaya mencegah penyalahgunaan administratif seperti: menangani pengaduan masyarakat di bidang jasa melalui penyelidikan.²⁰

Penelitian Imam Rifai Mulaydi 2017, “Peran Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Mal administrasi (Studi Di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang”. Tujuan pembahsana adalah untuk mengukur seberapa efektif lembaga ombudsman dalam

¹⁹ Ayi Karyana. "Ketidakpatutan dalam sistem administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI), perilaku fraud." Simposium Nasional Ilmu Administrasi Negara Untuk Indonesia di FISE (2011).

²⁰ Tasria Lestari, Peran dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar). (2017)

mencegah penyalahgunaan administratif. Berdasarkan analisis data diketahui bahwa efektif.²¹

Tingkat tindak pidana administratif yang diterapkan berada pada level 54% sehingga tidak berpengaruh terhadap perubahan tingkat tindak pidana administratif di Provinsi Banten. Kendala pencegahan penyalahgunaan administratif yang dilakukan Ombudsman RI mewakili Banten adalah masih sangat lemahnya pengawasan terhadap aparatur sipil negara dan kurang jelasnya strategi.

Kajian Lestari Cahyani Putrii Research tahun 2021 tentang Peran dan Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Prospek Pariwisata di Desa Solo Kecamatan Khenpo Kabupaten Dompu.

Penelitian berupaya untuk mengetahui keterlibatan dan pendekatan pemerintah desa dalam memperluas peluang pariwisata di desa Soro, kecamatan Kempo, kabupaten Dompu, dan hubungan antara peningkatan potensi wisata yang dilaksanakan pemerintah dengan tujuan tersebut. Tujuannya untuk mengetahui peran pemerintah desa. Pengelolaan desa soro untuk meningkatkan kemungkinan wisata, strategi pengelolaan desa soro untuk meningkatkan potensi wisata, identifikasi hambatan pengembangan potensi wisata. Ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah desa masih menghadapi beberapa kendala dalam pengembangan potensi wisata, namun dengan melakukan berbagai upaya untuk membangun berbagai objek pendukung wisata, Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pemerintah desa dalam meningkatkan potensi wisata desa

²¹ Imam Rifai Mulyadi, Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang). Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017.

sangat baik. terletak di Desa Soro, Kecamatan Khenpo, Kabupaten Dompu.²²

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka acuan berpikir dalam penelitian kualitatif adalah suatu penelitian pendahuluan yang berdasarkan pada proses berpikir atau proses suatu fenomena yang dipadukan dengan tinjauan literatur, konsep, dan landasan teori yang menggambarkan rangkaian peristiwa, akibat, dan faktor kunci lainnya sudah dijelaskan dalam bentuk diagram atau grafik. . Kerangka berpikir ini didasarkan pada hasil beberapa contoh yang membantu untuk memikirkan penelitian ini. Kerangka acuan berpikir disajikan sebagai berikut:



²² lestari cahyani, Peran dan strategi pemerintah desa dalam mengembangkan potensi pariwisata di desa soro kecamatan kempo kabupaten dompu. Diss. Universitas_muhammadiyah_mataram, 2021.



Gambar 2.1. Kerangka Berfikir

BAB 3

METODE PENELITIAN

1.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor²³ Meleong²³ mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai serangkaian kegiatan penelitian yang mendapatkan data deskriptif tentang orang-orang dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dan fenomena yang diperhatikan. Lebih lanjut Meleong mengemukakan bahwa karena penggunaan metode kualitatif, deskriptif lebih menekankan data berupa kata-kata, gambar, bukan angka. Oleh karena itu, penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang mengambil dan mendapat data di lapangan, kemudian di diskusikan serta dianalisis dalam kaitannya dengan landasan teori.²³

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi dari Penelitian ini yaitu:

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh, Jalan. Medan-Banda Aceh, Kec. Ingin Jaya, Kab. Aceh Besar, Aceh 23115. Alasan peneliti menetapkan Ombudsman sebagai lokasi penelitian pertama yaitu sejalan dengan kedudukan dan tugas Ombudsman yang terdapat dalam Surat Keputusan Rapat Pleno Ombudsman Republik Indonesia Nomor 28/ORI- RP/VI/2022 tentang penetapan kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.

²³ Ibid.

3.3 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer ialah informasi yang didapatkan responden melalui wawancara dengan peneliti dan informan. Data primer merupakan masukan penting bagi penelitian, yang didapatkan baik secara langsung dari sumber atau lokasi suatu objek penelitian, maupun secara tidak langsung dari sumber lain.²⁴

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis data yang berasal dari sumber tidak langsung. Sumber informasi tersebut tidak diketahui secara pasti karena diperoleh melalui pengutipan sumber lain, termasuk sumber pihak ketiga.

3.4 Informan Penelitian

Pemilihan narasumber pada penelitian ini dilakukan melalui metode purposive sampling, ialah pemilihan berdasarkan tujuan dan kondisi tertentu. Hal ini dilakukan karena subjek dapat memberi penjelasan terkait masalah yang diteliti. Narasumber penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Informan merupakan Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.
2. Informan merupakan masyarakat yang memberikan laporan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.

²⁴Sayuti Una (ed), Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi), (Jambi : Syariah Pers, 2014), hlm. 34.

Tabel 3.2. Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1	Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh	1 Orang
2	Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan	1 Orang
3	Masyarakat	2 Orang
Jumlah		4 Orang

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Dokumentasi

Kajian pustaka merupakan salah satu cara untuk memperoleh informasi penelitian terkait evaluasi pelayanan Ombudsman-Perwakilan Republik Indonesia dalam menangani pelanggaran administrasi di Banda Aceh. Cara ini dikerjakan dengan mengumpulkan berbagai keterampilan membaca, baik dari buku-buku yang membahas berbagai teori dan pendapat maupun dari jurnal terdahulu.

2. Observasi

Pengumpulan informasi yang disengaja tentang peristiwa sosial dan gejala psikologis untuk pencatatan selanjutnya. Dalam konteks penelitian ini, peneliti sebagai partisipan (participant observer) terjun langsung kelapangan untuk mencari dan memperoleh informasi tentang subjek penelitian.

3. Wawancara

Wawancara adalah cara pengambilan data dimana beberapa pertanyaan diajukan

secara lisan dan dijawab secara lisan atau tertulis untuk memperoleh informasi yang mendalam.

3.6 Teknik Analisi Data

Huberman mengatakan, kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan dilanjutkan terus menerus hingga selesai sehingga data menjadi jenuh. Kejenuhan informasi terbukti ketika tidak ada lagi informasi baru yang dikumpulkan. Analisis data Huberman terdiri dari tiga langkah, yaitu reduksi data, penyajian data, dan inferensi dan verifikasi.²⁵

1. Tahap reduksi data merupakan proses penyaringan yang difokuskan pada pengoptimalan, pengamatan, dan transformasi data mentah dari catatan industri yang terdokumentasi. Pada fase ini, peneliti harus memiliki kemampuan berpikir sensitif dengan inteligensi tinggi, pandangan luas dan mendalam.
2. Tahap penyajian data sebagai proses menempatkan informasi akurat ke dalam bentuk yang sistematis dimana maknanya menjadi sederhana dan mudah dipahami. Representasi informasi bertujuan untuk mengatur dan menyusun reduksi data yang dihasilkan dalam model relasional, yang memudahkan pemahaman dan implementasi rencana penelitian selanjutnya.

²⁵ A. Muri Yusuf. 2017. Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta : Kencana, Cet. 4

BAB 4

HASIL DAN PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh

1. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh

Pemerintah mendirikan Ombudsman di Indonesia ketika Presiden B.J. Habibie naik ke tampuk kekuasaan, setelah itu penggantinya yaitu K.H. Abdurrahman Wahid menajadi awal sejarah berdirinya Ombudsman Republik Indonesia. Sedangkan, B.J. Habibie bisa dikatakan sebagai perintis berdirinya Ombudsman Republik Indonesia.²⁶

Pada awal bulan November 1999, Presiden Republik Indonesia K.H. Abdurrahman Wahid mengundang Jaksa Agung Marzuki Darusman membahas pemeriksaan baru terhadap penyelenggara publik. Antonius Sujata, calon ketua yang diusulkan presiden, juga turut serta dalam diskusi tersebut. Pada tanggal 17 November 1999, Jaksa Agung Marzuki Darusman, Antonius Sujata dan Presiden RI bertemu KH. Abdurrahman Wahid membahas tentang konsep pengawasan terhadap pejabat pemerintah untuk membasmi korupsi, konspirasi, dan nepotisme. Lebih spesifiknya, konsep ini diimplementasikan dengan berdirinya lembaga ombudsman di Indonesia. Pada 18 November 1999, Wakil Sekretariat Kabinet meminta Antonius Sujata mempertimbangkan pendirian lembaga ombudsman sebagai persiapan keluarnya keputusan presiden. Selain itu, pada tanggal 16 Desember 1999, Presiden menerbitkan

²⁶ Galang Asmara, Ombudsman Nasional , hal.15-16

“Keputusan Nomor 155 tanggal 8 Desember 1999 tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman”.²⁷

Setelah dibaca, Keppres Nomor 155 Tahun 1999 tersebut jauh dari hasil pembahasan yang disetujui sebelumnya antara Presiden RI, Jaksa Agung, dan Antonius Sujata. Sebab dalam pembahasan terbatas itu, Presiden RI disarankan segera membentuk Ombudsman sebagai lembaga pengawas pemerintah untuk memberantas KKN, namun ternyata Kerpres Nomor 155 Tahun 1999 hanya membentuk tim penyidik ombudsman. Oleh karena itu, lembaganya sendiri tidak dibentuk secara khusus.²⁸

Pada tanggal 22 Desember 1999, disusun rencana keputusan presiden baru untuk membentuk lembaga ombudsman di Indonesia. Awal Januari konsep Kerpres tahun 2000 dibahas bersama Asisten Sekretaris Kabinet. Agar tidak ada lagi perubahan isi Kerpres tersebut, seperti yang terjadi beberapa waktu lalu, pada 18 Januari 2000, salah satu penggagas pembentukan ombudsman, Antonius Sujata, bertemu dengan Sekretaris Kabinet.

Dengan menyepakati konsep keppres tersebut, pada tanggal 27 Januari 2000 diadakan pertemuan dengan kandidat anggota Ombudsman yaitu Prof. C.F.G Sunaryati Hartono, Teten Masduki, Baihaki Hakim, Surachman, APU dan Pradjoto. Rapat ini membahas bagaimana dan apa saja tugas serta wewenang Ombudsman Republik Indonesia.²⁹

Sejumlah calon potensial dapat membicarakan hal tersebut dan kemudian meneruskannya kepada Presiden melalui Sekretaris Kabinet. Pada tanggal 10 Maret

²⁷ Antonius Sujata, dkk, Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang, hal.2

²⁸ Antonius Sujata, dkk, Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang, hal.2

²⁹ Antonius Sujata, dkk, Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang,

2000, Presiden secara resmi mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional.

Antonius Sujata menerima salinan Keppres beberapa hari kemudian, tepatnya 13 Maret 2000. Selain Antonius Sujata, presiden juga melantik Prof. Sunaryati Hartono sebagai wakil ketua sekaligus anggota, Teten Masduki sebagai anggota, KH. Masdar F Masudi sebagai anggota, RM Surahman, APU sebagai anggota, Prof. Bagir Mana Sebagai anggota Pradjoto sebagai Anggota, dan Sri Urip sebagai Anggota.³⁰

Setelah disahkannya Keputusan Presiden, dibentuklah lembaga ombudsman Indonesia dengan nama Komisi Ombudsman Nasional. Pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia didasarkan pada tiga gagasan pokok yang disebutkan dalam Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, yaitu:

- a. Pemerintahan yang adil, bersih, transparan, dan bebas korupsi, kolusi, atau kronisme dapat dicapai melalui pemberdayaan masyarakat.
- b. Perkembangan dan pelaksanaan demokrasi memerlukan peningkatan pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan negara untuk meminimalisir penyalahgunaan kekuasaan, wewenang atau jabatan yang dilakukan.
- c. Dalam penyelenggaraan pelayanan khususnya pemerintah, pelayanan dan perlindungan hak seluruh masyarakat diselenggarakan oleh aparatur pemerintah, termasuk lembaga peradilan, yang merupakan bagian dari lembaga yang tidak dapat dipisahkan dari upaya mewujudkan keadilan dan

³⁰ Antonius Sujata, dkk, Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang,

kesejahteraan.

Untuk meningkatkan kewenangan hukum, tugas dan fungsi Komisi Ombudsman Nasional, perlu dirancang Undang-Undang Omdsmann Republik Indonesia. Rekomendasi pedoman kebijakan penghapusan dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Ombudsman dibentuk dengan undang-undang.

Sesuai dengan Keputusan Presiden Indonesia Nomor 44 yang disahkan pada tahun 2000, pembentukan pemerintahan negara yang bersih memerlukan partisipasi dan pengawasan Komisi Ombudsman untuk menjamin keadilan, transparansi, akuntabilitas serta keterlibatan masyarakat dalam peranan pengawasan akan memperkecil terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme yang ketat terhadap semua tindakan.

Pada Tanggal 7 Oktober 2008 dibentuk Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Atas dasar Undang undang Ombudsman dilakukan pergantian nama lembaga menunjukkan Ombudsman tidak bersifat sementara, akan tetapi menjadi lembaga negara yang bersifat tetap seperti lembaga negara lainnya dan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan yurisdiksinya serta tidak dapat dipengaruhi kekuasaan lain.³¹

2. Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh

Peran adalah bagian terikat jabatan. Seseorang memenuhi perannya ia telah menjalankan hak dan kewajiban jabatannya. Perbedaan posisi dan peran merupakan bagian penting dari ilmu pengetahuan. Dua hal yang tidak bisa dipisahkan karena saling terhubung. Dan sebaliknya dengan kata lain, tidak ada peran tanpa status, dan tidak ada jabatan tanpa peran.

Salah satu tugas Ombudsman adalah memajukan proses penyelenggaraan administrasi

³¹ Antonius Sujata, dkk, Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang

yang lebih baik. Prinsip-prinsip umum tata pemerintahan yang baik digunakan sebagai tolak ukur sejauh mana pejabat mengikuti langkah-langkah pengendalian. Oleh karena itu, Ombudsman harus efektif, tidak berbelit, bebas dan tidak mengintervensi keberadaan lembaga lain, namun memberikan rekomendasi yang konstruktif dan korektif. Tugas lain dari Ombudsman adalah melaksanakan tata kelola yang baik.³²

Bagir Manan selaku bekas pegawai Ombudsman menyatakan sangat di perlukan pembentukan ombudsman, karena:

1. Kegagalan badan kontrol sesuai dalam pengawasan hukum maupun politik, serta lembaga penegak hukum yang tidak berfungsi sebagaimana seharusnya.
2. Ombudsman dapat dilihat menjadi upaya peluang meningkatkan kontribusi masyarakat dalam memantau kegiatan lembaga tersebut.
3. Ombudsman merupakan alat yang lebih sederhana untuk melindungi masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas terlihat bahwa dasar didirikannya Lembaga Ombudsman bertujuan sebagai berikut:

- a. Memeberi peningkatan perlindungan hak sipil.
- b. Menambahkan yurisdiksi.
- c. Menjamin adanya kepastian hukum.
- d. Peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- e. Menghindari penyelewengan wewenag.
- f. Membantu proses pelayanan publik secara efektif, efisien dan berkeadilan.

³² Titik Triwulan Tutik, Hukum Tata Usaha Negara dan Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Indonesia, (Jakarta: Pranadamedia Group, 2011).

g. Terciptanya pelayanan administrasi yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, konspirasi dan nepotisme.

h. Meningkatkan proses kinerja, kredibilitas dan keadilan pemerintah

Kedelapan inti yang disebutkan diatas dapat disimpulkan menjadi 2 arti yaitu, mencegah penyelewengan kekuasaan dan untuk melindungi hak-hak dari setiap warga negara.

3. Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh

Ombudsman kemudian bekerja untuk mendorong partisipasi masyarakat. Menjadikan aturan Staf Humas merespon semua komentar dan pesan sesegera mungkin dan paling lambat dalam waktu satu jam. Ombudsman juga mengadakan giveaway serta memanfaatkan iklan melalui platform Instagram untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.³³ Selain itu, Ombudsman RI juga mendampingi “Sahabat Ombudsman” perantara Ombudsman kepada masyarakat untuk membantu dalam hal meningkatkan kesadaran masyarakat dalam peningkatan pelayanan masyarakat yang lebih baik. Oleh karena itu, ombudsman meminta bantuan kepada lembaga swadaya masyarakat, peneliti, masyarakat, akademisi, mahasiswa, dan kelompok sosial untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik. Saat ini Ombudsman mempunyai badan kolektif beranggotakan 400 orang dan diberi nama Sahabat Ombudsman. Selain itu, Ombudsman memaparkan tugasnya dalam website yang menyajikan informasi lengkap, mulai dari profil Ombudsman RI, berita, hingga kolom pengaduan masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia memberi himbauan untuk pimpinan seluruh

³³ Galang Asmara, Ombudsman Nasional

perwakilan provinsi di seluruh Indonesia agar lebih aktif dalam menginformasikan ombudsman kepada masyarakat dan pemberian apresiasi berupa penghargaan kepada perwakilan yang lebih banyak diketahui kegiatannya oleh masyarakat atau melalui pers, publikasi, artikel, berita atau berita terbitan. Ombudsman republik Indonesia juga menyiapkan terobosan baru bersama masyarakat untuk berkomunikasi dengan masyarakat lain dan mengikuti perkembangan media sosial saat ini, yaitu dengan membuat Podcast Ombudsman diunggah pada platform akun resmi YouTube Ombudsman Republik Indonesia.³⁴ Ombudsman Republik Indonesia juga melaksanakan program sosialisasi lainnya, antara lain menerima dan memantau langsung laporan di lokasi umum sehingga dapat bertindak serta bisa merespon pengaduan masyarakat secara langsung. Ombudsman melakukan kerjasama dengan beberapa platform media untuk menyebarkan informasi mengenai Ombudsman. Baik dalam interaksi langsung maupun tidak langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dalam sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia, bisa dikatakan bahwa masyarakat memperoleh manfaat atas kegiatan sosialisasi tersebut dengan lebih mengetahui Ombudsman dan kegiatan Ombudsman.

4. Tugas, Fungsi dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.

Tugas dan fungsi ombudsman adalah memberikan perlindungan hak masyarakat dari maladministrasi yang terjadi pada lembaga publik atas nama kesejahteraan umum. Bersifat terpusat dan daerah yang mengatur pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik, termasuk pelayanan publik yang

³⁴ Sadjijono, Memahami Bab Hukum.

diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan badan hukum negara serta orang perseorangan atau orang yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh adalah sebagai berikut:

- a. Menerima penyampaian dugaan pelanggaran peraturan administrasi pada proses pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Verifikasi penuh terkait laporan tersebut.
- c. Pemantauan Laporan.
- d. Melakukan penyidikan terhadap pelanggaran administratif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Berkoordinasi dan kolaborasi dengan instansi pemerintah atau lembaga pemerintah lainnya serta lembaga swadaya masyarakat maupun perseorangan.
- f. Membentuk lingkup kerja.
- g. Berusaha menghindari mal administrasi dalam penyediaan layanan publik serta melaksanakan tugas lain yang ditentukan oleh peraturan.

Dalam sistem berjalannya tugas serta fungsi Ombudsman mempunyai wewenang, ialah:

- a. Mewawancarai keterangan kepada redaksi, reporter, atau pihak yang berkepentingan.
- b. Memeriksa keputusan, korespondensi atau dokumen lain yang tersedia bagi pelapor atau pihak pelapor agar menentukan keabsahan tuduhan.

- c. Meminta penjelasan dari badan pelapor berupa salinan atau fotokopi dokumen agar dilakukakan verifikasi terhadap badan atau instansi terlapor.
- d. Memanggil pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terlibat dalam laporan.
- e. Penyelesaian laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak terkait.
- f. Memberikan saran penyusunan laporan, termasuk saran kompensasi dan/atau rehabilitasi korban.
- g. Publikasi hasil, kesimpulan dan rekomendasi adalah untuk kepentingan umum.

Ombudsman memiliki otoritas tambahan yang berguna untuk memberikan penyelesaian atas dugaan terakai adanya permasalahan penyelenggaraan maladministrasi, sebagai berikut:

- a. Mengirimkan usulan kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan administrasi publik, supaya memperbaiki serta menyempurnakan prosedur pelayanan.
- b. Mengajukan usulan kepada Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, atau pimpinan daerah untuk melakukan perubahan undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya guna mencegah terjadinya Mal administrasi.

Selain itu, ombudsman juga mempunyai kewenangan mengevaluasi kebijakan pelayanan publik secara sistematis. Artinya, menurut Pasal 50 ayat (5) UU Republik

Indonesia No. 25/2009 dalam keputusan pelayanan publik, harus ada keputusan khusus dalam keputusan kompensasi. Undang-undang tersebut secara khusus mendefinisikan jenis hukuman administratif, termasuk sanksi penghentian sementara penugasan kerja dikeluarkan oleh instansi dan dicabutnya izin yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah.

Mengacu pada UU Republik Indonesia no. 37 Tahun 2008, Ombudsman tidak lagi berbentuk komisi sebagaimana diatur dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia (Keppres) no. 44 Tahun 2000, melainkan sebagai lembaga negara yang sejajar dengan kepolisian dan kejaksaan.

5. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh

Untuk memperluas jangkauannya hingga ke daerah-daerah, Ombudsman Republik Indonesia menempatkan perwakilannya di setiap provinsi di Indonesia. Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia di setiap provinsi merupakan wadah bagi masyarakat yang mempunyai keluhan atau permasalahan terhadap pelayanan publik dapat menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman Republik Indonesia mengenai dugaan maladministrasi. Hingga saat ini, terdapat 33 kantor ombudsman di daerah seluruh Indonesia.

Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh beralamat di Jalan Medan-Banda Aceh, Kecamatan Ingin Jaya, Kab. Aceh Besar. Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh mempunyai susunan struktur yang terdiri dari satu orang ketua dan delapan orang Bagian keasistenan ombudsman yang mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Aceh.

Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang tersebut, Ombudsman Republik Indonesia mempunyai struktur organisasi. Susunan organisasi Ombudsman Republik Indonesia terdiri atas Ketua, wakil, anggota, sekretariat jenderal, pembantu, dan asisten.

Struktur organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh adalah:



6. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh

Visi : Mewujudkan pelayanan Publik Prima yang mensejahterakan dan berkeadilan untuk seluruh rakyat Indonesia.

Misi :

- Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik
- Mendorong pelayanan negara dan pemerintah agar lebih efektif, efisien, jujur, terbuka dan bersih serta bebas dari KKN.
- Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan. Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegritas

berbasis teknologi informasi.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Peran dan Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh

1. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh

Berdirinya Ombudsman pertama di Aceh dilaksanakan pada tanggal 8 Oktober 2012. Aktif berjalan pada tahun 2013. Ombudsman Republik Indonesia telah berada di Aceh selama 7 tahun, telah banyak kegiatan untuk meningkatkan pengelolaan pelayanan publik di wilayah kota Banda Aceh.

Adanya ombudsman di Aceh diharapkan bisa membuat masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik, jujur, dan adil tanpa melihat status sosial. Apabila masyarakat mengadukan adanya kesalahan pengelolaan pelayanan publik, maka bisa menyampaikan kepada ombudsman sesuai standar yang diterapkan.

Mendapatkan Akses terhadap pelayanan yang baik dan terpercaya merupakan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi sesuai standar pelayanan. Banyak keinginan masyarakat dirasakan pada lembaga-lembaga publik seperti kependudukan, kesehatan, PLN, dll. Tidak jarang masyarakat mendapatkan keluhan terhadap pelayanan publik, namun dalam hal ini masyarakat tidak mau melaporkan atau tidak tahu harus melaporkan dimana hal ini disebabkan masih ada yang tidak mengetahui Ombudsman.

A. Lembaga Yang Menangani Pengaduan Masyarakat

Terdapatnya Ombudsman di Aceh, maka diperlukan pemberitahuan yang lebih mengenai peran dan fungsi ombudsman. Menurut Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh bahwa:

“Peran Ombudsman sebagai Lembaga yang menangani pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, selanjutnya sebagai anggota tim penilai Pembangunan zona integritas, ketiga melakukan Upaya pencegahan mal administrasi.”³⁵

Berdasarkan pernyataan di atas, maka peran ombudsman khususnya di Provinsi Aceh adalah sebagai pemeriksa pelayanan publik, menerima laporan dari masyarakat mengenai ketidakpatuhan terhadap aturan administratif dan menindaklanjuti laporan tersebut. Artinya Ombudsman Aceh mengontrol penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh Provinsi Aceh.

Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam menyelesaikan laporan tersebut mengatakan bahwa:

“Pihaknya telah melakukan pengawasan terhadap aktifitas pelayanan publik yang dijalankan oleh Pemerintah Daerah Kota Banda Aceh menurut UU No. 37/2008 tentang Ombudsman.”³⁶

Ombudsman yang mewakili Aceh mengawasi seluruh aktifitas pemenuhan pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kota Banda Aceh. Mengacu pada Pasal 6(1) UU No. 37 Tahun 2008 Mengenai fungsi Ombudsman, hal ini berarti ombudsman yang mewakili Aceh mempunyai kekuasaan untuk mengontrol aktifitas pelayanan publik oleh Badan Usaha Milik Negara atau daerah serta perorangan yang bertugas mengelola pelayanan.

B. Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam Mencegah

³⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Dian Rubianti, selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 28 Februari 2024

³⁶ Hasil Wawancara dengan Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 28 Februari 2024

Maladministrasi.

- Program-program sasaran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.

Pelayanan termasuk hal penting dan sesuai dalam pemajuan tugas dan fungsi pelayanan publik. Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan suatu hal yang ingin dirasakan masyarakat karena pelayanan merupakan hak yang harus ada. Kesadaran masyarakat akan hak atas pelayanan yang baik tercermin dari keterbukaannya kepada Ombudsman Republik Indonesia yang mewakili Provinsi Aceh.

Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh menyatakan bahwa:

“Strategi yang dilakukan Ombudsman sebagai Lembaga yang menangani pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public diantaranya membentuk tim penilai Pembangunan zona integritas terhadap 23 Kabupaten/Kota, 23 Kantor pertanahan, 23 Polres/Polresta Se-Aceh yang dinilai adalah kepatuhan terhadap penerapan standar pelayanan, ketiga melakukan kegiatan PVL On The Spot, Kemudian kegiatan akses di Aceh Tengah, Melakukan kajian kebijakan terhadap pelayanan khusus penyandang disabilitas di dinas Pendidikan, Turun kelapangan untuk mengambil data”.³⁷

Berdasarkan yang disampaikan oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh, strategi yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Aceh ada banyak program yang dilakukan untuk menimalisir pelanggaran administrasi yang terjadi.

Diantara nya membentuk tim penilai Pembangunan zona integritas terhadap 23 Kabupaten/Kota, 23 Kantor pertanahan, 23 Polres/Polresta Se-Aceh yang dinilai adalah kepatuhan terhadap penerapan standar pelayanan, ketiga melakukan kegiatan PVL On The Spot, Kegiatan akses di Aceh Tengah, Melakukan kajian kebijakan terhadap pelayanan

³⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Dian Rubianti, selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 28 Februari 2024

khusus penyandang disabilitas di dinas Pendidikan, Turun kelapangan untuk mengambil data. Diharapkan program ini dapat mengurangi pelanggaran maladministrasi yang terajadi.

Zona Integritas adalah instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya telah berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta pelayanan publik yang prima. Saat ini banyak penyelenggara pelayanan publik yang telah melakukan pembangunan Zona Integritas (ZI).³⁸

Penyelenggara pelayanan yang membangun ZI meneguhkan bahwa instansi tersebut telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang prima. Meskipun di sekitarnya masih didominasi penyelenggara pelayanan yang berkinerja buruk. Gratifikasi, pungli, korupsi sejatinya tidak ada lagi, apabila ZI benar-benar dibangun dengan keterlibatan seluruh komponen.

Penyeleggara yang telah membangun ZI tidak terpengaruh imun terhadap perilaku negatif dalam pelayanan. Justru sebaliknya, dengan pembangunan ZI maka penyelenggara pelayanan publik tadi menjadi role model yang dapat memberi pengaruh baik kepada instansi lainnya. Sehingga ke depannya dapat menghasilkan penyelenggara pelayanan yang membangun ZI lebih banyak.

Aspek pemenuhan area perubahan lainnya lebih rinci diatur dalam Permenpan RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju

³⁸ Ombudsman Republik Indonesia

Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

Pertama, penguatan pengawasan. Tujuannya untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN pada masing-masing instansi pemerintah. Penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan langkah-langkah antara lain melakukan pengendalian gratifikasi, menerapkan Whistle Blowing System (WBS), melakukan identifikasi penanganan benturan kepentingan, penanganan pengaduan masyarakat.

Dalam melakukan pengendalian gratifikasi, penyelenggara pelayanan publik harus membentuk Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG). Jika ada pemberian gratifikasi dari masyarakat terkait pelayanan yang telah diberikan, maka pegawai tersebut harus melaporkan gratifikasi tersebut ke UPG internal atau melalui kanal pelaporan gratifikasi milik Komisi Pemberantasan Korupsi. Kampanye publik anti korupsi/gratifikasi juga harus dilakukan secara terus menerus. Misalnya, melalui media sosial, banner anti gratifikasi, atau website.³⁹

Whistle Blowing System (WBS) adalah sebuah sarana yang memungkinkan seseorang melaporkan dugaan tindakan korupsi/gratifikasi, dengan merahasiakan identitas pelapornya. Karena bisa jadi ada ketakutan dari pegawai untuk melaporkan rekan kerjanya yang melakukan tindakan melawan hukum, misalnya korupsi. Oleh karena itu, WBS ini perlu dibangun. Termasuk juga untuk memudahkan masyarakat untuk melapor, namun identitasnya minta dirahasiakan. Fokus penanganan laporan pada

³⁹ ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--zona-integritas-dan-pelayanan-publik-prima

substansi yang dilaporkan, bukan pada si pelapornya. WBS juga harus disosialisasikan secara masif kepada seluruh pegawai, melalui media sosial dan sebagainya.

Untuk meminimalisir benturan kepentingan, perlu dibuat mekanisme penanganannya. Benturan kepentingan adalah situasi dimana penyelenggara pelayanan publik yang memiliki kekuasaan dan kewenangan memanfaatkan kewenangan yang dimilikinya untuk menguntungkan pribadi, keluarga, atau golongannya, bertindak tidak objektif, sehingga dapat mempengaruhi keputusan atau tindakan yang diambilnya, mempengaruhi kualitas dan kinerja yang seharusnya. Oleh karena itu, maka perlu dilakukan identifikasi penanganan benturan kepentingan, mulai dari pimpinan sampai level paling bawah. Selain itu, bisa juga dengan membentuk Tim Penanganan Benturan kepentingan dan pedoman penanganannya.

Kedua, peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemenuhan aspek pada area perubahan ini, antara lain pemenuhan budaya pelayanan prima, standar pelayanan, penilaian terhadap kepuasan pelanggan, dan pengelolaan pengaduan. Peningkatan kualitas pelayanan publik tujuannya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, maka harapannya terbangun kepercayaan dari masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Budaya pelayanan prima dapat diterapkan dengan cara memberikan kemudahan akses layanan dengan melakukan berbagai inovasi untuk memperpendek waktu layanan,

mempermudah persyaratan serta kemudahan akses layanan. Misalnya, layanan jemput bola, layanan online, layanan satu hari selesai. Adanya kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan, apabila layanan tidak sesuai standar yang telah ditetapkan. Termasuk layanan yang terintegrasi, misalnya PTSP, Mal Pelayanan Publik atau Pelayanan Terpadu Kecamatan.

Untuk kepastian dan kejelasan pelayanan, maka perlu disusun standar pelayanan. Standar pelayanan harus dipublikasikan secara luas kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses. Setidaknya ada 14 komponen standar pelayanan yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untuk menilai kualitas dan kinerja pelayanan, maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Dalam satu tahun minimal dua kali dilakukan survei dan berkelanjutan. Tekniknya bisa berupa pengisian kuesioner elektronik atau manual, wawancara mendalam, maupun Diskusi Kelompok Terarah. Pedoman survei mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil survei dipublikasikan secara luas kepada masyarakat. Hasil SKM wajib dilakukan evaluasi dan tindak lanjut hasil survei.

Dalam konteks pengelolaan pengaduan, maka penyelenggara pelayanan publik harus menunjuk petugas pengelola pengaduan yang dilengkapi dengan Surat Keputusan. Untuk meningkatkan kompetensi petugas pengelola pengaduan, maka penting untuk diberikan pelatihan secara berkala.

Selain itu, menyediakan sarana prasarana penyampaian pengaduan, baik berupa offline atau online, antara lain ruang pengaduan, media pengaduan seperti telepon, WhatsApp, email, website maupun pengaduan melalui media sosial. Sarana penyampaian aspirasi dan pengaduan juga sudah harus terintegrasi dengan SP4N LAPOR. Penyelenggara harus mempublikasikan sarana pengaduan tadi serta mekanisme penanganan pengaduan, jangka waktu, maupun biaya (gratis).

Setiap pengaduan yang masuk, ditindaklanjuti. Kecepatan dalam merespons pengaduan akan menumbuhkan kepercayaan dari masyarakat. Hal yang tidak kalah penting adalah melakukan monitoring dan evaluasi atas laporan yang masuk, untuk melakukan perbaikan atas pelayanan yang dikeluhkan. Rekapitulasi jumlah pengaduan yang masuk dipublikasikan secara berkala, sebagai bentuk transparansi kepada masyarakat. Mulai dari jumlah aduan, substansi yang dikeluhkan, tindak lanjut yang telah dilakukan, hingga status laporannya.

Terakhir mengenai tindakan korektif dalam Laporan Hasil Analisis Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan serta Rekomendasi Ombudsman yang diberikan kepada penyelenggara pelayanan. Tindakan korektif atau Rekomendasi Ombudsman, harus ditindaklanjuti oleh penyelenggara. Jika tidak dijalankan, maka akan mempengaruhi pengusulan WBK/WBBM yang diajukan oleh unit kerja yang mengusulkan tadi.⁴⁰

Beberapa aspek pemenuhan tadi, dapat diterapkan oleh penyelenggara pelayanan untuk membangun Zona Integritas. Sekali lagi, membangun Zona Integritas perlu keterlibatan seluruh komponen dan sungguh-sungguh menghilangkan korupsi, pungli

⁴⁰ ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--zona-integritas-dan-pelayanan-publik-prima

maupun gratifikasi. Jangan sampai, membangun Zona Integritas hanya seremonial belaka. Jika demikian, maka pelayanan prima tidak akan terwujud. Karena integritas itu adalah kesesuaian antara pikiran, perkataan dan tingkah laku dalam memberikan pelayanan.

1. Menerapkan Standar Pelayanan Publik

Selanjutnya Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh menyatakan bahwa:

“Memastikan diterapkan standar pelayanan publik, penerapan mutu pelayanan publik diantaranya : penerapan standar pelayanan, maklumat pelayanan, memastikan dan melakukan kegiatan selain itu terdapat narahubung dan kalua terdapat masalah kita akan menelpon narahubung untuk mencari informasi lebih lanjut.”⁴¹

Upaya mencegah terjadinya maladministrasi pada proses pelayanan publik di Banda Aceh harus dilaksanakan sedari awal. Kepala Asisten Pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh menyatakan bahwa:

“Jika mencegahnya, kita pasti akan menghubungi pemerintah daerah terkait di Kota Banda Aceh dan juga masyarakat. Untuk menajalin kolaborasi mengenai pencegahan terjadinya maladministrasi. Kami akan terus berkomunikasi.”⁴²

Untuk mencegah maladministrasi di Aceh, Ombudsman menghubungi Pemerintah Daerah Kota Banda Aceh dan masyarakatnya. Pemberian informasi awal mengenai apa itu lembaga ombudsman, apa fungsi dan tugasnya, serta apa saja kewenangan Ombudsman.

Agar masyarakatnya pemerintah kota Banda Aceh memahami bahwa ombudsman merupakan badan pengendali pelayanan publik yang bertugas melakukan pengawasan

⁴¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Dian Rubianti, selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 28 Februari 2024

⁴² Hasil Wawancara Kepala Asisten Pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh,

terhadap proses pelayanan publik. Jika masyarakat mendapatkan terjadinya dugaan praktek maladministrasi, bisa langsung memberitahukan ke perwakilan Aceh. Asisten Ombudsman Aceh menjelaskan lebih detail bagaimana kerja Ombudsman Perwakilan Aceh untuk mencegah terjadinya maladministrasi di Kota Aceh, Di bawah ini beliau berbicara antara lain tentang upaya Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh:

2. Observasi Kepatuhan

Ombudsman perwakilan Aceh memantau standarisasi operasional pelayanan sipil di banyak lembaga kota di Banda Aceh. Ombudsman Perwakilan Aceh melalui kegiatannya di SKPK Banda Aceh (Satuan Kerja Perangkat Kota/Kabupaten) terkait penerbitan izin karena dimaksudkan untuk mencegah pungutan liar (pemerasan).

Standar pelayanan publik diatur dalam UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik. Sebaiknya pada seluruh institusi di Kota Banda Aceh memajangkannya dengan tujuan supaya masyarakat mengetahui standar pelayanan publik apa saja yang berlaku pada institusi. Dalam standar pelayanan harus jelas jangka waktunya, besar biayanya, jika gratis maka lembaga harus mencatat atau memberitahukan kepada masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh juga memberikan pemahaman mengenai infrastruktur pendukung seperti ruang tunggu, toilet, dan lain-lain. Hal tersebut di lihat oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh pada lembaga atau instansi di Kota Banda Aceh.

3. Fungsi Pengawasan

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh melakukan pemeriksaan

PPDB (Pendaftaran Peserta Didik Baru) khususnya di Kota Banda Aceh. Dimulai dari tingkat SD, SMP, dan SMA, saat dilakukannya seleksi siswa baru, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh melakukan kontrol untuk mencegah mal administrasi. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh harus berkolaborasi dengan pemerintah kota Banda Aceh untuk mencegah terjadinya maladministrasi di kota Banda Aceh. Tujuannya adalah untuk memudahkan kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dan memperoleh bantuan dari pemerintah kota Banda Aceh dalam rangka pencegahan maladministrasi.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh mencakup seluruh lapisan masyarakat yang beroperasi pada banyak tempat di Kota Banda Aceh untuk pencegahan maladministrasi. Sebagaimana yang diketahui, masyarakat merupakan pemantau eksternal atau secara langsung terhadap pelayanan publik.

Pengendalian ini dapat berupa pengendalian internal dan pengendalian eksternal. Pengendalian internal ada pada lembaga itu sendiri, seperti Inspektorat, Irwasda, Badan POM yang merupakan pengawas internal lembaga itu sendiri. Sementara itu, pemantau eksternal utama adalah dari masyarakat, ombudsman, dan parlemen, seperti DPR-RI, DPRA, dan DPRK.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh merupakan salah satu pengamat dari luar. Saat pengarahannya dijalankan, Ombudsman republik Indonesia Perwakilan Aceh berharap masyarakat dapat mencegah terjadinya mal administrasi tersebut dengan melaporkan dugaan kesalahan pelayanan kepada ombudsman. Kesalahan pelayanan publik dapat dicegah dengan memberitahukan kepada

ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh kemudian memberikan pemahaman di kantor atau lembaga di Kota Banda Aceh. Untuk melihat apakah standar pelayanan dari lembaga tersebut sudah jelas, seperti proses penyelesaian, waktu, biayanya, dan sebaiknya dipublikasikan agar tidak terjadi kebingungan dan kaget jika ada yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dari lembaga.

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh juga melakukan pemantauan pada proses seleksi siswa baru di SD, SMP, dan SMA di kota Banda Aceh. Sebab, dalam proses ini, dicurigai ada yang menjalankan aksi pungutan liar (pungli) agar menerima siswa di sekolah tersebut. Kegiatan ini kemungkinan besar akan terjadi saat proses seleksi siswa baru, sehingga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh dilibatkan dalam pengawasan seleksi siswa baru.

Ombudsman mendapatkan laporan dugaan kesalahan pengelolaan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seluruh warga negara berhak melaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4. Tindak Lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh

Ombudsman kemudian menindaklanjuti laporan yang disampaikan masyarakat. Persyaratan pelaporan bagi Ombudsman untuk memverifikasi laporan diatur dalam Pasal 24 UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu.:

- a. Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor.

- b. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci.
- c. Sudah menyampaikan laporan langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.

Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh yang bertugas di bidang penyelesaian laporan, melaporkan bahwa:

"Laporan yang dikirimkan kepada Ombudsman dicatat dan diperiksa terlebih dahulu untuk ditinjau apakah laporan tersebut Ombudsman memiliki kewenangan untuk meneruskan laporan tersebut atau tidak. Jika Ombudsman mempunyai kewenangan untuk menindaklanjuti laporan tersebut laporan, Ombudsman akan meminta penjelasan atas laporan tersebut Agar dilakukan penyelidikan, untuk mendapatkan solusi dengan memfasilitasi mediasi antara pihak terkait".⁴³

Berdasarkan perkataan asisten ombudsman yang bertanggung jawab atas penyelesaian laporan, seluruh laporan yang masuk ditelaah dan diperiksa apakah ombudsman dapat mengambil tindakan lebih lanjut atas laporan tersebut atau tidak. Jika ombudsman mempunyai kewenangan untuk mengambil tindakan lebih lanjut, ia akan meminta penjelasan atau memanggil pelapor. N I R Y

Usai meminta penjelasan, Ombudsman mendalami apakah laporan tersebut memang menunjukkan dugaan maladministrasi. Jika benar ada dugaan pelanggaran administratif, maka ombudsman bertindak sebagai perantara para pihak.

Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Bidang Penyelesaian Laporan menambahkan bahwa:

⁴³ Hasil Wawancara Kepala Asisten Pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 28 Februari 2024

“Apabila para pihak tidak mencapai mufakat atau kesepakatan dalam mediasi, mediator dalam hal ini Ombudsman berhak memberikan rekomendasi dalam bentuk surat yang dikirimkan kepada lembaga atau orang yang memberitahukan. Rekomendasi ini merupakan rekomendasi yang ditujukan kepada badan yang diberitahu. Ombudsman kemudian memantau pelaksanaan rekomendasi tersebut. Jika rekomendasi tersebut tidak dilaksanakan, ombudsman akan menerbitkan rekomendasi maladministrasi baru atau mengumumkannya di media dan DPR atau Presiden.”⁴⁴

Ombudsman perwakilan Aceh melakukan beberapa langkah dalam memproses atau menyelesaikan laporan. Mulai dari registrasi, pengecekan, penyelidikan, penyidikan, mediasi, rekomendasi, dan keterbukaan kepada media, DPR, atau Presiden. Pasal 39 dan 44 UU Ombudsman RI Nomor 37 Tahun 2008 mengatur bahwa pihak yang diberitahu dan pengawas yang diberitahukan melanggar aturan akan dikenakan sanksi administratif sesuai ketentuan undang-undang.

Laporan tersebut dapat menyebutkan bahwa peran dan tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh sangat berguna bagi warga Kota Banda Aceh yang mendapatkan tindakan tidak sesuai standar pelayanan supaya melapor ke kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh. Pelaporan dapat dilakukan via email dan telepon. . Pihaknya berencana menyederhanakan peran serta tugas Ombudsman dalam mengawasi jalannya proses pelayanan publik. Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh juga menyatakan bahwa:

“Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh adalah melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kota Banda Aceh dalam Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman”⁴⁵

⁴⁴ Hasil Wawancara Kepala Asisten Penyelesaian Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 28 Februari 2024

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Dian Rubianti, selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 28 Februari 2024

Perwakilan Kota Banda Aceh, Ombudsman Aceh bertugas mengawasi seluruh pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Banda Aceh. Mengacu pada Pasal 6 ayat (1) UU Nomor 37 Tahun 2008, hal ini berarti Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh berhak melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh Badan Usaha Milik Negara atau daerah dan perseorangan atau perorangan yang berperan memberikan pelayanan. Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh menambahkan bahwa:

“Perihal laporan, pengaduan bisa dilakukan langsung ke kantor ombudsman, Anda juga bisa membuat laporan pada media elektronik email atau telepon. Nama dan identitas pelapor akan dirahasiakan dan tanpa biaya”.⁴⁶

Ombudsman menerima laporan dari masyarakat mengenai adanya kesalahan pengelolaan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jika terjadi bisa di sampaikan langsung kepada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh supaya terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas sehingga masyarakat bisa berkembang khususnya di kota Banda Aceh.

Ombudsman selanjutnya menindaklanjuti laporan yang disampaikan masyarakat. Persyaratan pelaporan bagi ombudsman untuk memverifikasi laporan diatur dalam pasal 24 UU Nomor 37 Tahun 2008, yaitu:

- a. Meberikan biodata lengkap.
- b. Menceritakan rentetan peristiwa yang dilaporkan secara tersusun.

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Dian Rubianti, selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 28 Februari 2024

- c. Telah memberikan pelaporan secara langsung terhadap pihak terlapor tetapi tidak mendapatkan penyelesaian.

Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Bidang

Penyelesaian Laporan mengatakan:

“Laporan yang diteruskan ke Ombudsman didaftarkan dan diperiksa terlebih dahulu untuk mengetahui apakah ombudsman mempunyai kewenangan untuk melaksanakan laporan tersebut atau tidak. Jika ombudsman mempunyai kewenangan untuk menindaklanjuti laporan tersebut, maka ombudsman akan meminta penjelasan atas laporan tersebut dan kemudian melakukan penyelidikan, dimana keputusan tersebut harus menjadi mediator antara para pihak”.⁴⁷

Berdasarkan yang disampaikan asisten ombudsman yang bertanggung jawab atas penyelesaian laporan, seluruh laporan yang masuk ditelaah dan diperiksa apakah ombudsman dapat mengambil tindakan lebih lanjut atas laporan tersebut atau tidak. Jika ombudsman mempunyai kewenangan untuk mengambil tindakan lebih lanjut, ia akan meminta penjelasan atau memanggil pelapor.

5. Penyelesaian Laporan Masyarakat

Usai meminta penjelasan, ombudsman mendalami apakah laporan tersebut memang menunjukkan dugaan maladministrasi. Jika benar dugaan maladministrasi, maka ombudsman bertindak sebagai perantara para pihak. Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Bidang Penyelesaian Laporan menambahkan bahwa:

“Apabila para pihak tidak mencapai mufakat atau kesepakatan dalam mediasi, Ombudsman berhak memberikan rekomendasi dalam bentuk surat yang dikirimkan kepada lembaga atau orang yang memberitahukan. Rekomendasi ini merupakan rekomendasi yang ditujukan kepada badan yang dilaporkan.

⁴⁷ Hasil Wawancara Kepala Asisten Penyelesaian Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 28 Februari 2024

Ombudsman kemudian memantau pelaksanaan rekomendasi tersebut. Jika rekomendasi tersebut tidak dilaksanakan, ombudsman akan menerbitkan rekomendasi maladministrasi baru atau mengumumkannya di media dan DPR atau presiden.”⁴⁸

Ombudsman perwakilan Aceh melakukan beberapa langkah pada saat pemrosesan penyelesaian laporan. Dari awal pendaftaran, verifikasi, penyidikan, penyelidikan, mediasi, rekomendasi, dan keterbukaan kepada media, DPR, atau Presiden. UU Nomor 37 Tahun 2008 Ombudsman RI Pasal 39 dan 44 mengatur bahwa pihak yang diberitahu dan pengawas yang diberitahukan melanggar aturan akan dikenakan sanksi administratif sesuai ketentuan undang-undang.

Peran dan strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh adalah memantau pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah provinsi Aceh. Selain melakukan pemantauan, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh juga menerima laporan adanya kesalahan pengelolaan serta menindaklanjuti laporan hingga selesai.

4.2.2 Peluang dan Tantangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi

1. Peluang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh mempunyai kesempatan untuk melaksanakan tugas dan wewenangnya dalam memantau pelaksanaan pelayanan

⁴⁸ Hasil Wawancara Kepala Asisten Penyelesaian Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 28 Februari 2024

publik. Opsi ini sangat berguna dan memudahkan pemantauan dugaan maladministrasi oleh Ombudsman.

6. Lokasi Kantor Yang Cukup Strategis

Menurut Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh :

“Karena kita adalah Lembaga yang menjadi penilai jadinya kita bisa memberi masukan terhadap layanan nya kemudian membantu menyelesaikan masalah selanjutnya kita terbuka terhadap siapapun termasuk Masyarakat, jadinya kita dekat dengan Masyarakat dan kita sangat terbuka terhadap laporan apapun. Selain itu Peluang nya yaitu kantor Ombudsman Aceh dekat dengan kota sehingga Masyarakat bisa mengakses lebih mudah, dan juga kita lebih mudah untuk memproses laporan yang ada karena tidak terkendala masalah jarak.”⁴⁹

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam pencegahan maladministrasi di Kota Banda Aceh agar memperoleh tanggapan baik dan pengakuan dari lembaga swadaya masyarakat, pemerintah kota Banda Aceh dan juga DPRK Kota Banda Aceh. Ombudsman menyelenggarakan program rutin atau FGD (focus grup discussion) di mana presentasi langsung dilaksanakan dan dihadiri Wali Kota Banda Aceh, Ketua DPRK Kota Banda Aceh, LSM, Ketua Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.

Dalam forum ini, seluruh lembaga swadaya masyarakat diperbolehkan membicarakan pelayanan publik di Banda Aceh. Mereka dapat mengadukan segala permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh secara langsung kepada pihak yang berwenang seperti Walikota dan DPR Kota Banda Aceh selaku pembentuk undang-undang. sehingga dapat di tanggapi langsung oleh Pemerintah Kota Banda Aceh maupun DPRK Kota Banda Aceh untuk langsung

⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Dian Rubianti, selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 28 Februari 2024

merespons keluhan tersebut.

7. Partisipasi Masyarakat Kota Banda Aceh

Misalnya LSM yang mengeluhkan permasalahan air PDAM, permasalahan listrik, dll, dan Pemerintah Kota Banda Aceh dan DPRK Kota Banda Aceh segera merespon kekurangan tersebut, seperti defisit anggaran, dll. Dalam pertemuan berkala tersebut, Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh mendapatkan pengakuan dan tanggapan positif dari LSM, Pemerintah Kota Banda Aceh, dan khususnya DPRK Kota Banda Aceh. Dari pada memberikan kritik yang tidak jelas dan penuh kemarahan, LSM dapat menyampaikan segala keluhannya melalui saluran ini. forum tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh. Pertemuan ini juga dinilai sangat konstruktif dan membangun, diharapkan dapat meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh. Ini merupakan kesempatan yang sangat berharga bagi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh untuk mencegah maladministrasi.

Hal serupa diungkapkan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dan menyampaikan kemampuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam mencegah terjadinya maladministrasi di Kota Banda Aceh merupakan bantuan yang tinggi dari LSM, Pemerintah Kota dan DPRK Kota Banda Aceh, serta juga tidak melupakan kepercayaan masyarakat Kota Banda Aceh yang sangat berkontribusi terhadap kelancaran kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.

2. Tantangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam Mencegah Mal

administrasi di Kota Banda Aceh

Tugas dan kewajiban Ombudsman harus dipenuhi untuk mengendalikan pelanggaran administratif yang merugikan negara dan masyarakat. Pada saat yang sama, ombudsman menghadapi tantangan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, karena ia mengarah ke masing-masing otoritas terkait ketika melakukan penyelidikan langsung.

8. Keterbatasan SDM

Wawancara yang dilakukan dengan Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh, menyampaikan bahwa :

“Jumlah SDM dikantor Ombudsman Perwakilan Aceh masih sangat terbatas, saat ini hanya ada 7 asisten, sementara hasil analisis jabatan dari Kemenpan RB seharusnya ada 14 asisten sehingga jumlah SDM masih setengah dan hal ini berpengaruh pada kelancaran”⁵⁰

Pernyataan tersebut diartikan menghindari terjadinya maladministrasi di Kota Banda Aceh, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh memiliki SDM yang masih sangat terbatas lantas hal ini menjadi kendala dalam menjalankan fungsi sebagaimana mestinya.

Sebagai lembaga pemerintah yang independen dan tidak bergantung pada institusi lain, masih terdapat banyak kekurangan dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh mendapati tantangan dalam melaksanakan kompetensinya sebagai otoritas pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Dian Rubianti, selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 28 Februari 2024

9. Kurang Partisipasi Masyarakat

Menurut Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan, tantangan yang dihadapi lembaga tersebut dalam mencegah maladministrasi di lingkungan Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:

- a) Khusus di Kota Banda Aceh, terdapat masyarakat yang tidak berani atau tidak ingin untuk melapor ke Ombudsman Aceh. Masyarakat berpendapat bahwa dengan melapor ke ombudsman tidak ada gunanya, hasil akhirnya pasti sama.
- b) Sebagian masyarakat masih belum mengetahui tentang istilah ombudsman, mungkin karena masih kurangnya sosialisasi, meskipun ombudsman perwakilan Aceh terus memberikan informasi agar masyarakat memahami mengenai ombudsman.
- c) Sering sekali pemerintah daerah kurang merespon serius dengan apa yang menurut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh perlu diperbaiki. Juga kurangnya kerja sama antara badan-badan yang diberitahu untuk memberikan klarifikasi, oleh karena itu penyelesaian laporan masyarakat agak lambat.

Dari penjabaran ini diartikan pencegahan praktik terjadinya maladministrasi di Kota Banda Aceh, Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh diberikan kesempatan dan respon baik dari pihak pemerintah kota, DPRK serta organisasi non-pemerintah di Kota Banda Aceh.

Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh pada tugasnya,

menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, dalam melaksanakan tugasnya yaitu pengawasan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh semacam lembaga pengawasan. berdasarkan penyelidikan publik dan atas inisiatif ombudsman sendiri untuk verifikasi.

- a) Pengawasan beraskan dari laporan masyarakat, yaitu pengawasan yang dilakukan setelah menerima laporan dari masyarakat perihal pelanggaran administratif . Ombudsman republik indonesia perwakilan aceh mendapat kemudahan melaksanakan pengawasan dan mengidentifikasi substansi yang menyebabkan terjadinya maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh sangat bertekad untuk berterus terang mengenai praktik-praktik menyimpang serta partisipasi masyarakat dan keberanian masyarakat untuk melaporkan adanya pelanggaran pelayanan publik dapat menjadi suatu kerja sama antra antara Ombudsman dan masyarakat dalam mencegah serta mengatasi mal administrasi. Pemeriksaan Ombudsman didasarkan pada pemeriksaan masyarakat. Sebagai badan kontrol eksternal, ombudsman memberikan tempat untuk kolaborasi masyarakat. Kolaborasi dengan masyarakat sangat berpengaruh dalam tujuan dibentuknya ombudsman, misalnya dalam Keputusan Presiden No. 44/2000, bahwa pengawasan ombudsman dilakukan dengan peran keaktifan masyarakat atau mencakup perkembangan situasi yang menguntungkan sehubungan dengan tujuan penghapusan KKN.
- b) Sebagai badan pengawas eksternal, Kolaborasi dengan masyarakat sangat terlihat dalam penunjukan ombudsman, misalnya pada Keputusan Presiden No.

44/2000, bahwa pengawasan ombudsman dilakukan dengan peran serta masyarakat atau mencakup pengembangan kondisi yang menguntungkan sehubungan dengan tujuan pemberantasan KKN, dan lain-lain karena hasil kajian yang mendalam dilakukan ombudsman untuk mengatasi masalah yang berkembang di masyarakat. Inisiatif ombudsman mengikuti tanpa menunggu laporan masyarakat. Tujuan dari ombudsman adalah untuk melihat keadaan masyarakat saat ini dalam pemberian pelayanan publik dengan melaksanakan pengawasan tersebut. Pengawasan dilakukan sendiri oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh bermula dari dua perihal, ialah investigasi permasalahan lingkungan sosial dan penyebaran informasi di media. Hal ini menjadi pendorong Ombudsman Aceh untuk terus melanjutkan aktivitasnya dalam mencegah pelanggaran pelayanan. Selain hal tersebut, pencegahan terjadinya maladministrasi di Kota Banda Aceh, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh tentu saja menghadapi persoalan dalam menjalankan aktivitasnya. Masyarakat Aceh terutama di Kota Banda Aceh harus bekerjasama dengan Ombudsman perwakilan Aceh untuk menjalankan tindakan pencegahan akan maladministrasi. Sehingga terselenggaranya pelayanan publik yang bersih, adil, jujur, dan bernilai.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan:

1. Peran dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.
 - a. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh adalah sebuah lembaga yang menangani pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai anggota tim penilai pembangunan zona integritas, melakukan Upaya pencegahan maladministrasi.
 - b. Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam menangani laporan mal administrasi yaitu membentuk tim penilai Pembangunan zona integritas terhadap 23 Kabupaten/Kota, 23 Kantor pertanahan, 23 Polres/Polresta Se-Aceh yang fungsinya adalah kepatuhan terhadap penerapan standar pelayanan, selain itu melakukan kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) On The Spot.
2. Peluang dan tantangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh.
 - a. Peluang yang ditemukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam mencegah mal administrasi adalah yaitu kantor Ombudsman Aceh dekat dengan kota sehingga Masyarakat bisa mengakses lebih mudah, dan juga kita lebih mudah untuk memproses laporan yang ada karena tidak

terkendala masalah jarak. Selain itu mendapat dukungan dan pengakuan positif dari pemerintah Aceh, lembaga swadaya masyarakat dan juga DPRK Kota Banda Aceh. Hal ini akan semakin mendorong ombudsman republik indonesia perwakilan Aceh dan mempercepat kinerja ombudsman perwakilan Aceh untuk mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh.

- b. Adapun tantangan persoalan yang di hadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam mencegah mal administrasi adalah Jumlah SDM dikantor Ombudsman Perwakilan Aceh masih sangat terbatas sehingga menghambat kinerja. Selain itu, sebagian masyarakat masih takut atau ragu untuk melaporkan dugaan mal administrasi karena kurangnya pemahaman dan pengetahuan mendalam tentang apa itu ombudsman dan apa itu mal administrasi serta apa akibat yang ditimbulkannya.

5.2 Saran

Atas dasar temuan penelitian ini, saran yang bisa diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- a. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh sebagai pelaksana pelayanan publik hendaknya lebih memperhatikan standar dalam pelayanan publik sesuai UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 agar masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas.
- b. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh memperbaiki sistem dan peraturan terkait untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.

- c. Masyarakat Aceh lebih sensitif dan berhati-hati serta ikut memantau pelaksanaan pelayanan publik dengan melaporkan dugaan pelanggaran maladministrasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Antonius Sujata, dkk, *Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*, Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002
- Arista, Yodi. *Peran Ombudsman Perwakilan Aceh Dalam Mencegah Maladministrasi Di Kota Banda Aceh*. 2018
- Bridgman, J. dan Davis G. (2000): *Australian Policy Handbook*. Allen and Unwin: New South Wales
- Dwidjowijoto, Riant Nugroho; PATARAI, Muhammad Idris. *OMBUDSMAN KOTA MAKASSAR Pengalaman Pembangunan Ombudsman Daerah Sebagai Bagian dari Pembangunan Lembaga Pengawasan di Indonesia*. Kemitraan bagi Pembaruan Tata Pemerintahan di Indonesia bekerja sama dengan Pemerinlah Kota Makassar, 2008.
- Galang Asmara. *Ombudsman Nasional: Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, Laksbang Yustitia Surabaya, 2012
- Hastuti, N. H., & Supriyadi, A. (2020). **MEMPERHATIKAN KARAKTERISTIK BUDAYA DALAM FENOMENA KEHIDUPAN**
- Imam Rifai Mulyadi 2017. *Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang)*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Kahar, Badjuri Abdul; YUWONO, Teguh. *Kebijakan Publik: Konsep dan Strategi*. Universitas Diponegoro, Semarang, 2002.

Karyana, A. Perilaku Fraud dalam Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 3(1).

Kader, M. Y., & Hardianto, W. T. (2019). Ombudsman Strategy Of Republic Of Indonesia In East Java Representative Regarding Public Service *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(3), 29-3

Kadarsih, S. (2010). Tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam pelayanan publik menurut UU No. 37 Tahun 2008. *Jurnal Dinamika Hukum*, 10(2), 175-182.

Kurniawati, A., & Hidayat, B. (2023). WEWENANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009. *PERAHU (PENERANGAN HUKUM): JURNAL ILMU HUKUM*, 11(2).

Lestari Cahyani, Putri(2021). *Peran dan strategi pemerintah desa dalam mengembangkan potensi pariwisata di desa soro kecamatan kempo kabupatendompu*(doctoraldissertation,universitas_muhammadiyah_mataram).

Lexy Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Karya, 2007)

Sheila, N. (2014). Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Wilayah Provinsi Kaltim dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Mulawarman*.

Puji Hadiyanti, *Pendekatan Kelompok dalam Pemberdayaan Masyarakat*, Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia, 2017.

Sari, P. A. (2018). Peranan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Sary, Riny Ratna; WINARNI, Francisca. *Efektivitas Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Menyelesaikan Kasus Penahanan Ijazah Asli Pada Hubungan Kerja*. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 2018, 7.8: 1009-1021.

Samosir, R., Siagian, A., Firmando, H. B., Silalahi, M., & Sitepu, Y. K. (2023). Strategi Pengembangan Potensi Pariwisata Di Desa Prongil Julu Kecamatan Tinada Kabupaten Pakpak Bharat. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 1(4), 148-158.

Tasria Lestari 2017. *Peran dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar)*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang Banten

Titik Triwulan Tutik, *Hukum Tata Usaha Negara dan Hukum Acara Peradilan 84 Tata Usaha Indonesia*, Jakarta: Pranadamedia Group, 2011

Wiryan, A. (2014). *Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi*

Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah
(Doctoral dissertation, UAJY).



