

**EFEKTIVITAS PENGAWASAN OMBUDSMAN
DALAM PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Yeyen Angelica
141010064**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**EFEKTIVITAS PENGAWASAN OMBUDSMAN
DALAM PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Yeyen Angelica
141010064**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 6 Februari 2018

Yang membuat pernyataan,

Yeyen Angelica
141010064

**EFEKTIVITAS PENGAWASAN OMBUDSMAN
DALAM PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Yeyen Angelica
141010064**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 6 Februari 2018

**Timbul Dompok, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau merupakan salah satu lembaga pengawas eksternal yang tugasnya mengawasi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pengawasan ombudsman dalam menangani dugaan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik serta efektivitas Ombudsman dalam menangani laporan pengaduan pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti dilapangan bahwa Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepri telah berhasil memenuhi indikator implementasi pengawasan (1) melakukan koordinasi dan kerjasama dengan penegak hukum dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, (2) Membangun jaringan kerja dengan pihak wartawan dan masyarakat melalui media sosial maupun media massa, (3) Melakukan upaya pencegahan dugaan maladministrasi dengan melakukan sosialisasi dengan masyarakat serta evaluasi kepatuhan standar pelayanan publik. Efektivitas Ombudsman dan penanganan pengaduan pelayanan publik telah berjalan sesuai dengan indikator (1) Input dalam menerima laporan pengaduan, (2) Proses dalam menindaklanjuti laporan yang diterima oleh pihak Ombudsman Kepri dan (3) Output untuk menemukan pemecahan masalah dari laporan yang diadukan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan Ombudsman dalam penanganan laporan pengaduan pelayanan publik sudah efektif sesuai dengan fungsi dan tugas Ombudsman pasal 7 UU No 37 tahun 2008.

Kata Kunci: Efektivitas, Pengawasan, Penanganan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik, Ombudsman

ABSTRACT

Ombudsman Representative of Kepulauan Riau Province is one of the external supervisory institution whose duty is to oversee public service. This study aims to describe and analyze the implementation of ombudsman supervision in dealing with alleged maladministration of public service providers and the effectiveness of the Ombudsman in handling reports of public service complaints. The type of research used is descriptive research with qualitative approach. Data obtained through observation, interviews, and documentation. The result of the research shows that based on the research result obtained by the researcher in the field that the Ombudsman of Riau Province Representative has succeeded to fulfill the monitoring implementation indicator (1) to coordinate and cooperate with law enforcement in solving public complaints, (2) Build network with reporters and community through media social and mass media, (3) Make efforts to prevent alleged maladministration by conducting socialization with the community and evaluation of compliance of public service standards. The effectiveness of the Ombudsman and the handling of complaints on public services has proceeded in accordance with the indicators (1) Input in receiving complaints reports, (2) Process in following up reports received by Ombudsman Kepri and (3) Output to find problem solving from the complained report. Based on research that has been done by researcher, result of research indicate that supervision of Ombudsman in handling complaint report of public service have effective in accordance with function and duty of Ombudsman article 7 Act No. 37 year 2008.

Keywords: Effectiveness, Supervision, Handling of Public Service Complaint Report, Ombudsman

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatjan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ketua Program Studi Bobby Mandala Putra, S.IP., M.Si.;
3. Timbul Dompok, S.E., M.Si selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. H. Yusron Roni, S.E., M.Si selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau;
6. Achmad Irham, S.IP selaku Asisten Ombudsman Perwakilan RI Provinsi Kepulauan Riau;
7. Agung Setio Apriyanto, S.H selaku Asisten Pratama Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau;

8. Riana Anugrah, S.H selaku Asisten Pratama Ombudsman Perwakilan RI
Provinsi Kepulauan Riau
9. Kedua orang tua serta keluarga yang telah memberi dukungan dan doa
sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Prodi Administrasi Negara angkatan 2014 dan sahabat-
sahabat tercinta yang telah memberi dukungan dan membantu saya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu
mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 2 Februari 2018

Yeyen Angelica

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	i
DAFTAR TABEL	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Efektivitas	9
2.1.1 Ukuran Efektivitas.....	10
2.2 Konsep Pengawasan	11
2.2.1 Bentuk Pelaksanaan Pengawasan.....	13
2.2.2 Sifat - Sifat Pengawasan.....	15
2.2.3 Pengawasan terhadap Layanan Publik	15
2.3 Pengertian penanganan pengaduan	16
2.3.1 Prinsip - Prinsip Penanganan Pengaduan	17
2.4 Indikator Pelayanan Publik	20
2.4.1 Asas Pelayanan Publik	20
2.5 Ombudsman	22
2.6 Maladministrasi	22
2.7 Penelitian Terdahulu	24
2.8 Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Fokus Penelitian	30
3.3 Sumber Data	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Teknik Analisis Data	32
3.6 Keabsahan Data.....	33
3.7 Lokasi Penelitian	33
3.8 Jadwal Penelitian.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
4.1.2 Data Jumlah Pengaduan	39
4.1.3 Data Dugaan Maladministrasi	39
4.1.4 Data Mekanisme Penyelesaian Laporan Masyarakat	40
4.1.5 Penyampaian Laporan kepada pihak Ombudsman	41
4.1.6 Penerimaan Dan Verifikasi Laporan	42
4.1.7 Syarat Formil	43
4.1.8 Syarat Materil	43
4.1.9 Implementasi Pengawasan Ombudsman Dalam Menangani Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik	43
4.1.10 Efektivitas Ombudsman Dalam Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik	51
4.2 Pembahasan	61
4.2.1 Implementasi Pengawasan Ombudsman Dalam Menangani Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik	61
4.2.2 Efektivitas Ombudsman Dalam Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Simpulan.....	66
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Hubungan Koordinasi Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepri dan Kepolisian.....	46
Gambar 4.2 Jaringan Kerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepri Dengan Awak Media	47
Gambar 4.3 Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepri melakukan Sosialisasi Pencegahan Maladministrasi	49
Gambar 4.4 Menerima Laporan Pengaduan	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Laporan Pengaduan 2014-2017 4
Tabel 3.1	Informan Penelitian Pada Perwakilan Ombudsman Kepri 32
Tabel 4.1	Jumlah Laporan Pengaduan 2014-2017 39
Tabel 4.2	Dugaan Maladministrasi Tahun 2017 Yang Diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau 39
Tabel 4.3	Mekanisme Penyelesaian Laporan Masyarakat tahun 2017 oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau 40
Tabel 4.4	Kegiatan Sosialisasi dan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2016 ... 63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Batam merupakan salah satu daerah otonomi. Tujuan dari penyelenggaraan otonomi daerah itu sendiri salah satunya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik (*public service*). Pelayanan publik merupakan bentuk aktivitas birokrasi yang mencerminkan baik buruknya kegiatan pelayanan publik yang dilakukan aparat pemerintah kepada masyarakat, karena salah satu fungsi pemerintah adalah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana dikatakan dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk dalam kerangka pelayanan publik serta membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara tentang peningkatan pelayanan publik.

Pada era otonomi sekarang ini, banyak terdapat berbagai macam masalah birokrasi yang dialami masyarakat dalam pelayanan publik hal ini sangat bertolak belakang dengan harapan dan tuntutan masyarakat yang tercantum dalam UU No.25 tahun 2009. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah (Mukarom, 2015:79). Para pengguna

layanan seringkali menjadi *powerless* serta tidak memiliki banyak ruang dan kesempatan untuk merespon secara wajar perlakuan yang diterimanya. Karena itu tidaklah mengherankan apabila banyak orang kemudian menjadi sangat frustrasi ketika mengakses pelayanan publik (Dwiyanto, 2011:78). Untuk itu sesuai dengan fakta yang terjadi pada kasus pelayanan publik maka perlu adanya penyelesaian agar masalah tersebut tidak menjadi persoalan yang berkepanjangan nantinya.

Berbagai penyelesaian persoalan yang terjadi pada kasus maladministrasi dilakukan salah satunya dengan mendirikan lembaga perwakilan ombudsman yang ada di Kota Batam. Ombudsman sendiri merupakan sebuah institusi pengawas eksternal pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara/Daerah (APBN/APBD) (Mukarom, 2015:169). Sebagaimana dalam UU Republik Indonesia No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dikatakan bahwa pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan. Oleh sebab itu, Ombudsman merupakan lembaga independen yang bertugas mengawasi berbagai bentuk pelayanan publik yang dalam melaksanakan

upaya-upaya penyelesaiannya Ombudsman bersifat tidak memihak sesuai dengan asas yang tertera pada pasal 3 UU No 37 tahun 2008.

Selain ombudsman, pengawasan masyarakat juga sangat dibutuhkan. Pengawasan masyarakat ini dilakukan dengan melakukan pengaduan atau laporan tentang penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Bila melihat banyaknya masalah persoalan pelayanan publik yang terjadi disinilah peran masyarakat dan Ombudsman diperlukan untuk bekerjasama. Karena tidak sedikit persoalan yang terjadi di masyarakat tidak dapat atau sulit untuk mendapat penyelesaian. Untuk itu Ombudsman berfungsi menghubungkan pelapor dengan terlapor agar permasalahan yang terjadi dapat dikomunikasikan, diketahui secara jelas, mendapatkan pemahaman yang sama atas masalah yang dihadapi untuk kemudian ditindaklanjuti dan diselesaikan (Muis, 2010:1). Namun bila mengingat tujuan dari Ombudsman dalam meningkatkan dan mengurangi penyimpangan dalam pelayanan publik apakah sudah dirasakan oleh masyarakat, sedangkan masyarakat sendiri belum banyak mengenal apa itu lembaga Ombudsman.

Dalam penelitian ini menjelaskan yakni tingginya angka pengaduan publik yang diterima Ombudsman Kota Batam pertahunnya terhitung mulai dari tahun

2014-2017. Hal ini diuraikan sesuai dengan kasus yang diterima Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau, sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Pengaduan Tahun 2014-2017

NO	Kota Terlapor	Tahun				Jumlah Laporan
		2014	2015	2016	2017	
1	Bintan	10	10	7	8	35
2	Karimun	7	5	8	12	32
3	Kepulauan Anambas	4	3	3	2	12
4	Kota Batam	82	65	88	95	330
5	Kota Tanjung Pinang	31	12	19	24	86
6	Lingga	17	8	5	5	35
7	Natuna	4	4	9	5	22
Jumlah		155	107	139	151	552

(Sumber: Ombudsman Kepri, 2014-2017)

Berdasarkan pada tabel informasi diatas bisa dilihat jumlah pengaduan yang tertinggi mulai tahun 2014 sampai dengan 2017 Kota Batam menduduki angka tertinggi dibanding dengan kota lainnya, yaitu dengan jumlah pengaduan sebanyak 330 laporan pengaduan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah angka pengaduan yang diterima ombudsman dihitung mulai dari tahun 2014 terdapat sebanyak 82 laporan pengaduan, kemudian pada tahun 2015 mengalami penurunan dimana jumlah pengaduan yang diterima sebanyak 65 laporan pengaduan. Pada tahun 2016 pengaduan yang diterima Ombudsman meningkat dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 88 laporan pengaduan, hingga diketahui pada tahun 2017 jumlah tersebut semakin meningkat menjadi 95 laporan pengaduan.

Melihat jumlah pengaduan yang diterima Ombudsman Kepri khususnya Kota Batam mulai tahun 2014 sampai dengan tahun 2017, hal ini menandakan penyelenggara pelayanan publik yang ada saat ini belum sepenuhnya memperhatikan aksesibilitas kepada masyarakat (Batampos, 2017). Ini dikarenakan masih banyak pelayan publik bersikap acuh tak acuh atau bahkan tidak menaati peraturan standar pelayanan publik sehingga memunculkan berbagai masalah dalam bentuk dugaan maladministrasi yang terjadi pada Kota Batam. Maka dari pada itu Ombudsman sebagai lembaga Negara yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang tugasnya adalah mengawasi dan menangani laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pasal 7 UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Indonesia. Ombudsman adalah lembaga resmi yang dapat menjembatani masyarakat dengan permasalahan terjadi untuk diselesaikan khususnya dalam dugaan maladministrasi, sehingga mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab seorang pelayan publik. Yaitu dengan menerima laporan dan menangani laporan tersebut sesuai dengan tupoksinya (tujuan dan fungsi) agar dapat menciptakan mutu pelayanan publik yang positif.

Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya yakni penelitian yang dilakukan oleh Erwan Agus Purwanto berjudul keluhan sebagai bentuk partisipasi. Tipe penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan Ombudsman lokal provinsi khusus DIY dalam menyalurkan keluhan masyarakat sebagai cara untuk meningkatkan kualitas

pelayanan publik di Yogyakarta. Hasil kesimpulan dalam penelitian ini adalah pembentukan Lembaga Ombudsman Daerah di Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan terobosan di dalam upaya untuk mendorong partisipasi masyarakat didalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Dilihat dari antusiasme masyarakat didalam menyampaikan keluhan kepada LOD, upaya untuk menyelesaikan keluhan-keluhan yang masuk, dan sosialisasi terhadap peran LOD terlihat lembaga baru terbentuk tersebut mampu menjalankan perannyadengan efektif(Purwanto, 2008:21)

Berdasarkan perbandingan penelitian sebelumnya, penelitian kali ini berfokus untuk menggambarkan efektivitas pengawasan Ombudsman Perwakilan Kepri dalam menangani pengaduan laporan pelayanan publik di Kota Batam dengan dilatarbelakangi dengan banyaknya permasalahan laporan pengaduan dugaan maladministrasi yang diterima Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepri, sehingga hal tersebut menarik untuk diteliti, mengingat bahwa saat ini jumlah pengaduan yang diterima Ombudsman Kepri semakin meningkat tiap tahunnya. Oleh karena itu penelitian kali ini ingin menggambarkan bagaimana efektivitas pengawasan Ombudsman dalam penanganan laporan pengaduan pelayanan publik pada Kota Batam. Kota Batam dipilih sebagai lokus dalam penelitian dikarenakan Kota Batam merupakan kota dengan penduduk terbanyak di wilayah Kepri.

Untuk itu berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian, **“Efektivitas Pengawasan Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Kota Batam”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas dapat dirumuskan suatu permasalahan:

- a. Bagaimana Implementasi Pengawasan Ombudsman Kepri dalam menangani dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik?
- b. Bagaimana Efektivitas Ombudsman Kepri dalam penanganan laporan pengaduan pelayanan publik pada Kota Batam?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

- a. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pengawasan Ombudsman Kepri dalam menangani dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas Ombudsman Kepri dalam penanganan laporan pengaduan pelayanan publik pada Kota Batam.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka studi ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat sederhana yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Pengembangan teori tentang penanganan pengaduan pelayanan publik
2. Pengembangan konsep tentang efektivitas dan pengawasan Ombudsman

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis bagi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Objek Penelitian

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepri dalam mengambil keputusan.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan untuk penelitian selanjutnya. Hasil ini diharapkan memberikan sumbangan pengetahuan tentang Pengawasan Ombudsman dan Penanganan Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepri menangani laporan maladministrasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Efektivitas

Efektivitas dideskripsikan sebagai “*doing the right things*” yaitu melakukan aktivitas pekerjaan yang akan membantu organisasi mencapai tujuannya. Melalui program kerja, tujuan itu diusahakan dan dicapai (Kaswan, 2016:3).

Efektivitas adalah hubungan antara keluaran suatu pertanggung jawaban dengan sasaran yang harus dicapainya. Semakin besar kontribusi keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan semakin efektif pula unit tersebut (Sumarsan, 2010:83). Sementara itu Gibson dalam (Nawawi, 2013:190) kajian efektivitas organisasi harus dimulai dari yang paling mendasar terletak pada:

1. Efektivitas individu yaitu tingkat pencapaian hasil pada kerja individu organisasi.
2. Efektivitas kelompok yaitu tingkat pencapaian hasil kerja yang dilakukan oleh sekelompok anggota organisasi.
3. Efektivitas organisasi yaitu merupakan kontribusi hasil kerja dari tiap-tiap efektivitas individu dan efektivitas kelompok, atau tim yang saling sinergis.

2.1.1 Ukuran Efektivitas

Menurut Robbins (1990) dalam (Kusdi, 2009:93) ada indikator – indikator pengukuran efektivitas dengan menggunakan 4 pendekatan yaitu:

- a. Pendekatan *goal Attainment*, yaitu suatu organisasi dikatakan efektif apabila mampu mewujudkan tujuan-tujuannya dengan baik. Dengan kata lain disini ukurannya pencapaian hasil (*ends*).
- b. Pendekatan *System*, pendekatan ini lebih menekankan pada proses. Pendekatan ini mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan organisasi untuk memperoleh input, memproses input tersebut, menyalurkan output, sekaligus mempertahankan stabilitas dan keseimbangan di dalam sistem organisasi.
- c. Pendekatan *strategic constituency*, pendekatan ini mendefinisikan bahwa efektivitas organisasi merupakan kemampuan untuk memuaskan berbagai tuntutan dari konstituen (*stakeholder*), yaitu berbagai pihak yang secara strategis menentukan kelangsungan hidup organisasi. Efektivitas organisasi, menurut pendekatan ini, diukur dari kemampuannya menyeimbangkan sejumlah komponen dengan sebaik-baiknya (semua *strategic constituencies* minimal merasa terpuaskan seperti konsumen/pelanggan, pemasok, pemilik perusahaan, pemerintah, anggota organisasi).
- d. Pendekatan *competing values*, mengembangkan lebih lanjut pemikiran *strategic constituency* bahwa setiap organisasi pada dasarnya harus memiliki preferensi tentang titik berat ukuran efektivitasnya. Pendekatan ini

menemukan 4 tipe ukuran efektivitas yang masing-masing disesuaikan dengan organisasi, bergantung pada jenis organisasi itu sendiri (apakah organisasi itu baru didirikan, organisasi yang sedang tumbuh, organisasi yang telah matang, atau organisasi yang sedang dalam kemunduran).

Adapun indikator ukuran efektivitas yang menjadi pisau analisis dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendekatan sistem menurut Robbins (1990), yakni:

1. Input, berupa kemampuan organisasi mendapatkan input.
2. Proses, setelah mendapatkan input, selanjutnya input tersebut diproses untuk mendapatkan tindak lanjut.
3. Output, dalam tahap output akan diperoleh hasil dari tindak lanjut proses.

2.2 Konsep Pengawasan

Pengawasan ialah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2011:112). Dale menulis bahwa pengawasan tidak hanya melihat sesuatu dengan saksama dan melaporkan hasil kegiatan mengawasi, tetapi juga mengandung arti memperbaiki dan meluruskannya sehingga mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang direncanakan (Mukarom, 2015:156).

Dalam pelaksanaan pekerjaan dari pemerintahan yang telah direncanakan, diperlukan pengawasan karena dengan pengawasan, tujuan yang akan dicapai dapat dilihat dengan berpedoman pada rencana yang telah ditetapkan. Perlu adanya perlindungan kepentingan masyarakat yang diimplementasikan dalam bentuk

pengawasan terhadap kegiatan pemerintah. Untuk itu dibutuhkan landasan/tolak ukur dalam melaksanakan suatu pengawasan. Adapun yang menjadi tolak ukur dalam melakukan pelaksanaan pengawasan Ombudsman diambil dari UU Ombudsman RI Nomor 37 tahun 2008 pasal 7, yaitu:

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi.
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman.
4. Melakukan investigasi
5. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga Negara serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
6. Membangun jaringan kerja
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Untuk itu, adapun indikator pelaksanaan pengawasan yang menjadi pisau analisis dalam penelitian ini menurut UU No 37 tahun 2008, yakni:

1. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga Negara serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
2. Membangun jaringan kerja
3. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi

2.2.1 Bentuk Pelaksanaan Pengawasan

Dalam(Mukarom, 2015:158)pengawasan dapat diklasifikasikan berdasarkan:

a. Pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung

Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan secara pribadi oleh pimpinan atau pengawas dengan mengamati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara “*on the spot*” ditempat pekerjaan dan menerima laporan-laporan secara langsung dari pelaksana.Adapun pengawasan tidak langsung diadakan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima dari pelaksana baik lisan maupun tertulis, mempelajari pendapat-pendapat masyarakat tanpa pengawasan.

b. Pengawasan preventif dan represif

Pengawasan preventif berkaitan dengan pengesahan peraturan daerah atau keputusan kepala daerah tertentu. Pengawasan ini dilakukan melalui preaudit sebelum pekerjaan dimulai, misalnya dengan mengadakan pengawasanterhadap persiapan-persiapan, rencana kerja, rencana anggaran, rencana penggunaan tenaga dan sumber-sumber lain. Adapun pengawasan represif dapat berbentuk penangguhan berlaku atau pembatalan. Pengawasan ini dilakukan melalui post audit dengan pemeriksaan terhadap pelaksanaan ditempat, meminta laporan pelaksanaan.

c. Pengawasan internal dan pengawasan eksternal

Pengawasan internal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dalam pemerintahan yang bersangkutan. Adapun pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dari luar pemerintahan.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik menurut Kep. MENPAN No. 63/2004 dilakukan dengan cara: (1) pengawasan melekat, pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan peraturan perundang-undangan; (2) pengawasan fungsional, pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan; (3) pengawasan masyarakat, pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan pengawasan menurut Schermerhorn dalam (Mukarom, 2015:160) dibagi menjadi:

1. Pengawasan *feedforward*/pengawasan umpan didepan adalah pengawasan yang dilakukan sebelum aktivitas dimulai yang bertujuan untuk menjamin kejelasan sasaran;
2. Pengawasan *concurrent*/pengawasan bersamaan, memfokuskan pada apa yang terjadi selama proses berjalan yang bertujuan untuk memonitor aktivitas yang sedang berjalan;
3. Pengawasan *feedback*/pengawasan umpan balik, pengawasan dilakukan setelah aktivitas selesai dilaksanakan;

4. Pengawasan *internal-external*, pengawasan internal memberikan kesempatan untuk memperbaiki sendiri, sedangkan pengawasan eksternal melalui supervisi dan penggunaan administrasi formal.

2.2.2 Sifat - Sifat Pengawasan

Berikut merupakan ciri atau sifat pengawasan (Siagian, 2011:114)

- a. Pengawasan harus bersifat *fact finding*;
- b. Pengawasan harus bersifat preventif;
- c. Pengawasan diarahkan pada masa sekarang;
- d. Mempermudah tercapainya tujuan;
- e. Proses pelaksanaan pengawasan harus efisien;
- f. Untuk menemukan apa yang tidak betul;
- g. Pengawasan harus bersifat membimbing.

2.2.3 Pengawasan terhadap Layanan Publik

Dalam(Mukarom, 2015:164) Pengawasan terhadap pelayanan publik mempunyai peran yang strategis, yaitu:

- a. Memastikan segala sesuatunya berjalan sesuai dengan mandat, visi, misi, tujuan, dan target lembaga/instansi.
- b. Mengetahui tingkat akuntabilitas kinerja setiap instansi
- c. Memastikan sistem penggunaan dana pembangunan sesuai dengan etika dan aturan hukum

- d. Memberikan informasi tentang dampak dari program atau intervensi yang perlu dilakukan sehingga pengambil keputusan dapat belajar tentang cara menciptakan program pelayanan publik yang efektif.

2.3 Pengertian penanganan pengaduan

Secara umum Fandy Tjiptono mengatakan bahwa manajemen komplain adalah suatu sistem yang digunakan untuk memonitor setiap sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran, sehingga manajemen keluhan muncul karena adanya masalah-masalah yang ditimbulkan oleh pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta (Pranendra, 2016).

Pengertian pengaduan menurut Ombudsman Alaska dalam Simanjuntak, 2008 adalah pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya (tertulis, lisan maupun melalui bahasa tubuh) tentang pelayanan, tindakan dan/atau kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi dan dirasakan oleh pengguna pelayanan tersebut (Rewansyah, 2008:6).

Secara spesifik dikemukakan pula beberapa terminology yang dapat dicakup dalam pengelolaan pengaduan:

- a. *Complaint*, keluhan warga/pengguna jasa tentang ketetapan atau kualitas layanan yang diterima dari penyedia layanan;

- b. *Whistle blowing*, pemberian informasi secara tertutup (kepada pihak berwenang) atau terbuka (kepada publik) tentang praktek maladministrasi atau korupsi oleh individu/lembaga publik;
- c. *Protest*, adalah kritik atau kecaman terhadap kebijakan publik, perilaku pemangku jabatan publik (pernyataan publik, demo, perilaku penolakan);
- d. *Demand/pressure*, adalah tuntutan kepada pemangku jabatan atau lembaga publik agar melakukan tindakan perubahan/perbaikan dalam rangka kepentingan atau misi publik;
- e. *Client survey*, pendapat responden mengenai pelayanan yang mereka terima dari unit pelayanan pelanggan.

Menurut (Mukarom, 2015:167) pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat apabila penyelenggara pelayanan publik:

- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan.
- b. Pelaksana yang memberi pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

2.3.1 Prinsip - Prinsip Penanganan Pengaduan

Untuk mencapai tujuan pelaksanaan penanganan pengaduan, yang diperlukan dalam menangani setiap pengaduan dan permasalahan berdasarkan standar yang telah ditetapkan adalah(Mardiana, 2014:64).

- a. Rahasia

Identitas pelapor pengaduan harus dirahasiakan untuk menjamin keamanan orang yang melapor dan mencegah terjadi konflik dimasyarakat.

b. Berjenjang

Pengaduan pertama ditangani di tingkat lokal atau ditempat subjek diadukan, misal bila permasalahan muncul tingkat desa, maka pertama kali yang bertanggung jawab untuk menangani masalah adalah masyarakat desa tersebut sedangkan pelaku di jenjang atasnya memantau perkembangan penanganan masalah. Bila pelaku di jenjang keberadaan subyek (pemerintah daerah) belum berhasil menangani pengaduan, maka pemerintah pusat akan memberi rekomendasi penyelesaian atau bahkan turut memfasilitasi proses penyelesaiannya.

c. Transparansi dan Partisipatif

Dalam menindak lanjuti pengaduan masyarakat harus diikuti sertakan dalam proses penyelesaiannya sebagai upaya meningkatkan rasa memiliki (*sense of ownership*).

d. Proporsional

Penanganan pengaduan harus fokus dan disesuaikan dengan jenis, kategori dan lokasi masalahnya.

Berikut merupakan prinsip praktik yang baik dalam penanganan keluhan menurut (Ombudsman Western Australia, 2009)

- a. Fokus pelanggan, organisasi berkomitmen terhadap penanganan keluhan dan umpan balik yang efektif melalui pengaduan.

- b. Visibilitas, informasi tentang bagaimana dan ke mana harus dikeluhkan dipublikasikan dengan baik kepada pelanggan, staf dan pihak terkait lainnya.
- c. Aksesibilitas, proses untuk mengajukan keluhan dan menyelidiki mudah bagi pengadu untuk mengakses dan memahami.
- d. Responsiveness, keluhan diakui segera, ditangani sesuai urgensi, dan pengadu terus diinformasikan selama proses berlangsung.
- e. Objektivitas dan keadilan, keluhan ditangani dengan cara yang adil, objektif dan tidak bias. Ini akan membantu memastikan bahwa proses penanganan pengaduan itu wajar dan masuk akal. Pengadu yang tidak masuk akal tidak diijinkan untuk menjadi beban.
- f. Kerahasiaan, informasi pribadi yang berkaitan dengan keluhan dijaga kerahasiaannya.
- g. *Remedy*/ perbaikan
- h. Kaji ulang, ada peluang untuk tinjauan internal dan eksternal dan / atau banding tentang tanggapan organisasi terhadap keluhan tersebut, dan pengadu diberitahu mengenai jalan ini.
- i. Akuntabilitas, akuntabilitas untuk penanganan pengaduan sudah jelas, dan keluhan dan tanggapan terhadap mereka dipantau dan dilaporkan ke manajemen dan pemangku kepentingan lainnya.
- j. *Continuous Improvement*, keluhan merupakan sumber perbaikan bagi organisasi.

Prinsip Ombudsman menurut pasal 29 UU No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia:

1. Independen
2. Nondiskriminasi
3. Tidak memihak
4. Tanpa memungut biaya

2.4 Indikator Pelayanan Publik

Fitzsimmons mengemukakan 5 indikator pelayanan publik (Mukarom & Laksana, 2015:108) yakni:

- a. *Reliability*, ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- b. *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
- c. *Responsiveness*, ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- d. *Assurances*, ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
- e. *Empati*, ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

2.4.1 Asas Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2003 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

- a. Transparansi, bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian
- c. Kepastian hukum
- d. Kesamaan hak
- e. Keseimbangan hak dan kewajiban
- f. Keprofesionalan

- g. Partisipatif
- h. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- i. Keterbukaan
- j. Akuntabilitas
- k. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- l. Ketepatan waktu
- m. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

2.5 Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia diawali dengan terbentuknya Komisi Ombudsman Nasional (KON) berdasarkan keputusan Presiden (Kepres) Nomor 44 tahun 2000 pada masa pemerintahan Abdurrahman Wahid, Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan Korupsi dan Nepotisme, memberikan mandat membentuk undang-undang beserta peraturan pelaksanaannya untuk pencegahan korupsi termasuk didalamnya adalah Ombudsman hingga akhirnya pada tahun 2008 baru disahkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI (Mukarom, 2015:169).

2.6 Maladministrasi

Dalam Undang-undang Ombudsman RI pasal 1 ayat 3 Nomor 37 tahun 2008, maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau

pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan atau immaterial bagi masyarakat dan perseorangan.

Berikut bentuk-bentuk tindak maladministrasi menurut Peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017 pasal 11:

- a. Penundaan berlarut, merupakan perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan atau memberikan layanan melebihi baku mutu waktu dari janji layanan;
- b. Tidak memberikan pelayanan, merupakan perilaku mengabaikan tugas layanan sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat yang berhak atas layanan tersebut;
- c. Tidak kompeten, merupakan penyelenggara layanan yang memberikan layanan tidak sesuai dengan kompetensi;
- d. Penyalahgunaan wewenang, merupakan perbuatan melampaui wewenang, melawan hukum dan/atau penggunaan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut dalam proses pelayanan publik;
- e. Penyimpangan prosedur, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang tidak sesuai dengan alur/prosedur layanan;
- f. Permintaan imbalan, merupakan permintaan imbalan dalam bentuk uang, jasa maupun barang secara melawan hukum atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan;

- g. Tidak patut, merupakan perilaku yang tidak layak dan patut dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan;
- h. Berpihak, merupakan keberpihakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan keuntungan dalam bentuk apapun kepada salah satu pihak dan merugikan pihak lainnya atau melindungi kepentingan salah satu pihak tanpa memperhatikan kepentingan pihak lainnya;
- i. Diskriminasi, merupakan pemberian layanan secara berbeda, perlakuan khusus atau tidak adil diantara sesama pengguna layanan; dan
- j. Konflik kepentingan, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang dipengaruhi karena adanya hubungan kelompok, golongan, suku, atau hubungan kekeluargaan baik secara hubungan darah maupun karena hubungan perkawinan sehingga layanan yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.

2.7 Penelitian Terdahulu

1. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rizal Setiawan dengan judul penelitian “Keefektifan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya” menjelaskan bahwa, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana realisasi mekanisme pengaduan pelanggan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa

penanganan keluhan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya efektif. Sumber yang diperoleh dipublikasikan pada jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol.3 No 3 September-Desember 2015, ISSN 2303 - 341X.

2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lettyzia Juliaudrey Tampubolon dengan judul penelitian “Efektivitas Pengawasan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo sebagai Upaya Mewujudkan Budaya K3” menjelaskan, bahwa keselamatan dan kesehatan kerja merupakan salah satu kebutuhan dasar setiap buruh di Indonesia. Namun faktanya, belum menjadi prioritas setiap perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya, sehingga sering terjadi perselisihan antara tenaga kerja dan perusahaan. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan intervensi yang ditunjukkan dalam kegiatan pengawasan untuk menjaga kesejahteraan pekerja sambil menjaga kelangsungan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan efektif masih dilakukan. Hal ini dapat dilihat dengan menggunakan dua pendekatan, yaitu pencapaian pendekatan tujuan dan pendekatan sistem. Sumber yang diperoleh dipublikasikan pada jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 3 No 3, September - Desember 2015, ISSN 2303 - 341X.
3. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Agnesia Margaretha Gunawan dengan judul penelitian “Studi Deskriptif Tentang Efektivitas Pengawasan Perizinan Reklame di Kota Surabaya” menjelaskan, pengendalian iklan adalah upaya untuk memastikan bahwa pendirian iklan di lapangan sesuai

dengan izin yang diberikan dan untuk menemukan penyimpangan seperti iklan tanpa izin, spesifikasi dan lokasi iklan tidak sesuai dengan izin yang diizinkan, iklan yang dipegang pada pejalan kaki, untuk melakukan tindakan korektif dari hal-hal tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif pengendalian izin iklan di Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penguasaan iklan belum efektif. Ini disebabkan oleh kurang sumber daya manusia Satpol PP Surabaya, alat operasional minimum dengan kuantitas dan kualitas, dan intensitas pengontrolannya kurang. Sumber yang diperoleh dipublikasikan pada jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 3 No 3, September - Desember 2015, ISSN 2303 - 341X.

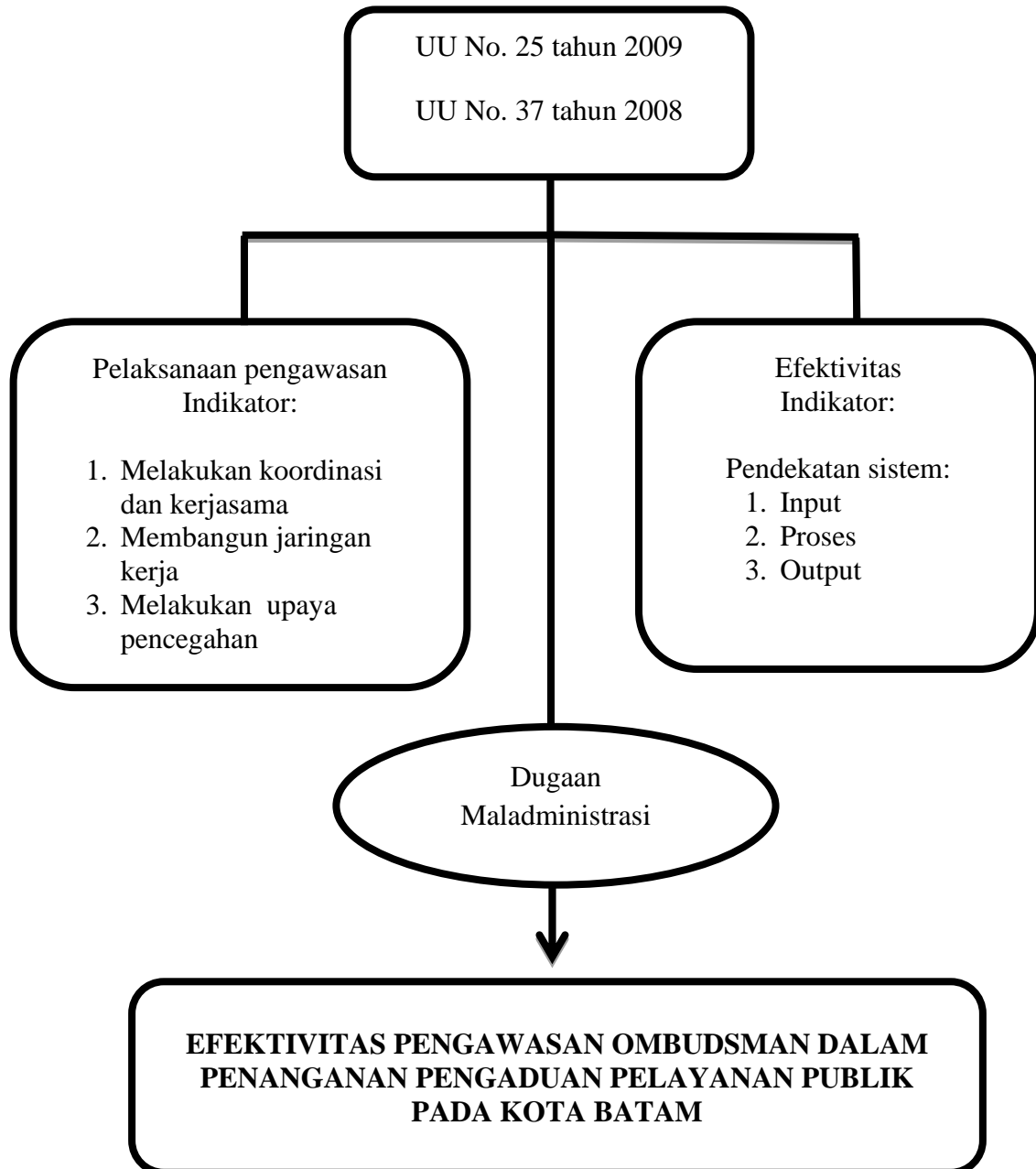
4. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sad Dian Utomo dengan judul penelitian “Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik” menjelaskan, bahwa partisipasi warga merupakan manifestasi pemberdayaan masyarakat, upaya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam pengambilan keputusan, sekaligus upaya untuk mengendalikan masa depan masyarakat sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas PPMPP sebagai instrumen partisipasi warga dalam pelayanan publik; dan juga menciptakan solusi alternatif untuk meningkatkan partisipasi warga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 5 faktor mempengaruhi efektivitas PPMPP, kepemimpinan yang akomodatif; konstitusi dan peraturan daerah; peran masyarakat sipil, terutama organisasi non-pemerintah; dan acara

khusus penelitian ini juga menyarankan beberapa solusi alternatif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, seperti: mensosialisasikan keberadaan PPMPP dan membangun pengelolaan keluhan yang lebih transparan; melibatkan Dewan Perwakilan Daerah untuk mendapatkan legalitas yang lebih kuat dari PPMPP; mengevaluasi secara menyeluruh kontribusi PPMPP untuk masyarakat dan pemerintah; mendorong lebih banyak studi akademis mengenai lembaga manajemen pengaduan semacam itu. Sumber yang diperoleh dipublikasikan pada jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 15, Nomor 3, Sept-Des 2008, ISSN 0854-3844.

5. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Derry Fajar Pranendra dengan judul penelitian “Strategi Penanganan Laporan Keluhan Masyarakat” (Studi Deskriptif Tentang Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Laporan Keluhan Masyarakat di Kota Surabaya) menjelaskan, bahwa Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur dalam menangani laporan pengaduan masyarakat disamping mengacu pada strategi yang telah ditetapkan dalam undang-undang Ombudsman, dalam praktiknya juga memiliki strategi spesifik, yaitu pelatihan, pembagian tugas sesuai dengan bidang yang dikontrol masing-masing menangani setiap laporan yang masuk, mulai dari bidang kepolisian, tanah, dan sebagainya telah dibagi oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur, dimana hal tersebut dilakukan untuk memudahkan dan mempercepat Proses penyelesaian masalah laporan kepada Ombudsman, strategi spesifik lainnya adalah Perwakilan Ombudsman RI di

Provinsi Jawa Timur juga telah mengembangkan beberapa strategi untuk mendekati diri dengan banyak program aplikasi melalui media sosial seperti melalui facebook, aplikasi SIMPEL, dan ASIK dibuat untuk memudahkan masyarakat melaporkan keluhan mereka kepada Ombudsman. Sumber yang diperoleh dipublikasikan pada jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 4 No 1, Januari-April 2016, ISSN 2303 – 341X.

2.8 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian diperlukan jenis penelitian yang tepat sesuai dengan tema yang diambil agar hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan terutama bagi instansi yang diteliti dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Untuk itu, Ombudsman Perwakilan sebagai lembaga pengawas pelayanan publik pada Kepulauan Riau terutama dalam menangani laporan pengaduan membutuhkan masukan yang lebih terperinci tentang bagaimana efektivitas pengawasan dalam menangani laporan pelayanan publik. Oleh sebab itu pendekatan yang digunakan sesuai dengan penelitian ini adalah secara kualitatif.

Sebagaimana yang dimaksud penelitian kualitatif Menurut (Sugiyono, 2012:8) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dalam metode kualitatif peneliti berusaha membangun makna tentang suatu fenomena berdasarkan pandangan-pandangan para partisipan (Creswell, 2016:24). Berikut proses penelitian kualitatif menurut Sugiyono:

1. Tahap orientasi atau deskripsi, dengan *grand tour question*. Pada tahap ini peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan ditanyakan.
2. Tahap reduksi/fokus. Pada tahap reduksi ini peneliti menyortir data dengan memilih mana data yang menarik, penting, berguna dan baru.
3. Tahap selection. Pada tahap ini peneliti menguraikan fokus yang telah ditetapkan menjadi lebih rinci.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, ada yang dinamakan dengan penentuan fokus penelitian yang berarti membatasi kajian (Gunawan, 2013:109). Oleh sebab itu, peneliti lebih membatasi pada permasalahan dengan fokus sebagai berikut:

- a. Implementasi pengawasan ombudsman dalam menangani dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kota Batam.
- b. Efektivitas pengawasan ombudsman dalam penanganan laporan pengaduan pelayanan publik pada Kota Batam.

3.3 Sumber Data

Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan narasumber terkait (informan), orang yang memberikan informasi, sumber informasi, dan data yaitu oleh pihak

Ombudsman Perwakilan Kota Batam dan masyarakat/pelapor yang pernah melaporkan pengaduan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber Data yang sekunder yang diperoleh dapat berupa dokumen (arsip), yaitu buku, jurnal, peraturan perundang-undangan dan sumber arsip lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2012:224). Sesuai dengan jenis penelitian yang dipakai, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam (Gunawan, 2013:141) yakni:

- a. Observasi, istilah observasi diarahkan pada kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Peneliti langsung turun kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian.
- b. Wawancara mendalam, merupakan teknik dimana peneliti dan informan bertatap muka langsung didalam wawancara yang dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti mengadakan wawancara langsung maupun melalui telepon dengan informan dari Ombudsman Perwakilan Kota Batam maupun dari pihak luar terkait dengan penelitian ini. Tujuan dari

wawancara ini adalah untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

Adapun informan yang telah diwawancarai, yakni:

Tabel 3.1 Informan Penelitian Pada Perwakilan Ombudsman Kepri

1. H. Yusron Roni, S.E., M.Si	1	Kepala Ombudsman Kepri
2. Achmad Irham Syatria Perdana	1	Asisten Ombudsman Kepri (Koordinator PVL)
3. Agung Setio Apriyanto	1	Asisten Pratama
4. Riana Anugrah	1	Asisten Pratama
5. Pelapor yang melakukan pengaduan	1	Masyarakat

(Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti diambil Januari 2018)

- c. Dokumentasi, adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data. Dokumen ini berupa sumber data peneliti seperti dalam bentuk tulisan, gambar atau foto tujuannya agar hasil penelitian ini bisa dikatakan lebih akurat.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif dan mengikuti konsep Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012:246) yang dikenal dengan model interaktif. Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data dilakukan dengan tahap:

- a. Reduksi Data. Data yang diperoleh di lokasi penelitian atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci

- b. Penyajian Data, dengan penyajian data ini data yang dikumpulkan jadi terorganisasikan sehingga dapat lebih mudah dipahami.
- c. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi, yaitu melakukan verifikasi data secara terus menerus sepanjang penelitian berlangsung didukung dengan bukti-bukti yang valid.

3.6 Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang dipakai peneliti dalam penelitian ini dalam (Sugiyono, 2012:182) yakni:

- a. Uji kredibilitas, uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dengan:
 - 1. Perpanjangan pengamatan dalam artian peneliti kembali kelapangan dengan melakukan observasi, wawancara dengan responden.
 - 2. Menggunakan bahan referensi, hasil observasi yang didukung dengan gambar atau foto.
 - 3. Triangulasi teknik pengumpulan data, waktu.
- b. Uji Transferability, dalam menyusun laporannya peneliti harus memberikan uraian yang jelas dan sistematis atas hasil penelitian tersebut.
- c. Uji Dependability, melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

3.7 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau Kota Batam. Selanjutnya untuk memperkaya data kualitatif

dalam penelitian ini, maka penetapan situs dalam penelitian ini didasarkan pada situasi dan suasana atau keadaan dalam pengumpulan data yang dimulai dari kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau. Alasan penentuan lokasi penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Lembaga perwakilan ombudsman provinsi Kepulauan Riau yang merupakan bagian dari Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga pengawas eksternal yang bebas dari campur tangan kepentingan pihak instansi mana pun tetapi memiliki akses dan berpengaruh terhadap struktur birokrasi pemerintahan dan lembaga kenegaraan (Mukarom & Laksana, 2015:170).
- b. Sebagai lembaga pengawas yang bertugas menangani setiap keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima oleh pihak ombudsman perwakilan kota Batam.

3.8 Jadwal Penelitian

Jadwal kegiatan penelitian dilakukan mulai Oktober 2017 sampai dengan februari 2018.

No	Kegiatan	Bulan													
		Oktober 2017			November 2017			Desember 2017			Januari 2018			Februari 2018	
1.	Studi Pustaka	■													
2.	Penyusunan Proposal		■	■											
3.	Pengumpulan Data				■	■	■								
4.	Pengolahan Data							■	■	■					
5.	Analisa Hasil Penelitian										■	■	■		
6.	Penyusunan Laporan											■	■		
7.	Penyerahan Laporan													■	■
8.	Sidang Hasil														