p-ISSN: 2549-8746
e-ISSN: 2549-8746
Volume 2 Nomor 2 Tahun 2024

PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEKANBARU

Amira Yusri Amiari[1)], Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si [2])

[1)]Fakultas Ilmu Sosial dan Politik/Universitas Islam Riau/Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau
[2)] Fakultas Ilmu Sosial dan Politik/Universitas Islam Riau/Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau
e-mail: amirayustiamiari@student.uir.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengawasan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau terhadap Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru.Penelitian ini dilakukan dengan mengunakan metode kualitatif. Waktu penyelesaian akan dilakukan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang telah dibuat dan tentu saja pihak Ombudsman dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Serta strategi yang dilakukan oleh Ombudsman untuk meningkatkan kinerja dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat, membuat stan pengaduan dititik-titik pelayanan publik seperti dikantor Disdukcapil, Imigrasi, Rumah Sakit, atau Kantor desa.Ombudsman akan memberikan penangan dengan menelaah permasalahan dan akan memberikan solusi yang adil dan tidak memihak kepada sebelah pihak baik itu pihak pemerintahan maupun itu pihak masyarakat karena dalam sebuah laporan Ombudsman merupakan sebuah lembaga yang menjadi penengan atau menjadi mediator bagi pihak masyarakat dan Insatansi pemerintahan. Dalam hal memberikan penilaian Ombudsman akan melakukan kunjungan ke instansi pemerintahan dan melakukan observasi langsung terhadap kinerja mereka.Untuk mengadakan perbaikan maka pihak ombudsman akan memberikan saran dan masukan namun apabila saran dan masukan yang kami sampaikan tidak juga di indahkan maka hal tersebut akan menjadi catatan ombudsman perwakilan Provinsi Riau dan menjadi bahan untuk laporan ombudsman perwakilan Provinsi Riau kepemerintahan pusat. Saran untuk pihak Ombudsman sebaiknya melakukan peninjaun pada semua instansi pelayanan tidak hanya instansi pemerintahan termasuk juga perusahaan-perusahaan swasta seperti rumah sakit swasta maupun bank-bank swasta yang ada di Provinsi Riau. Serta Pihak Ombudsman seharusnya lebih melakukan sosialisa kepada kalangan masyarakat agar seluruh lapisan masyarakat mengetahui tentang tugas dan fungsi mereka sehingga masyarakat mengerti untuk menyampaikan laporan apabila ada pelayanan yang kurang baik oleh pihak-pihak terkait.

Kata Kunci: Ombudsman, Pengawasan Pelayanan, Publik

Jurnal Civitas Academica
Vol 2 No 2 Tahun 2024 Hal 125– 141

Abstract

The aim of this research is to determine the supervision of the Riau Province Representative Ombudsman on Public Services in Pekanbaru City. This research was carried out using qualitative methods. The completion time will be carried out in accordance with the provisions and regulations that have been made and of course the Ombudsman is required to complete the work on time. As well as the strategy carried out by the Ombudsman to improve performance by providing outreach to the community, creating complaint booths at public service points such as Disdukcapil offices, Immigration, Hospitals, or village offices. The Ombudsman will provide handling by examining the problem and will provide a fair and impartial solution to both parties, both the government and the community, because in a report the Ombudsman is an institution that acts as a mediator or mediator for the community and government agencies. In terms of providing an assessment, the Ombudsman will visit government agencies and make direct observations of their performance. To make improvements, the ombudsman will provide suggestions and input, but if the suggestions and input we convey are not heeded then this will become a note for the representative ombudsman. Riau Province and become material for reports from the ombudsman representing Riau Province to the central government. Suggestions for the Ombudsman should be to carry out reviews of all service agencies, not only government agencies, including private companies such as private hospitals and private banks in Riau Province. And the Ombudsman should do more outreach to the community so that all levels of society know about their duties and functions so that the community understands how to submit reports if there is poor service by the parties involved.

Keywords: Ombudsman, Service Supervision, Public

PENDAHULUAN

Berdasarkan informasi dari media massa news24.co.id kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau mengatakan bahwa sejak tahun 2021-2023 Ombudsman banyak menerima laporan pengaduan mengenai perparkiran, dan pelayanan di administrasi kependudukan, setiap tahunnya jumlahnya mencapai puluhan laporan yang diadukan oleh masyarakat. Organisasi pada penyelenggaraan publik pada dasarnya harus memberikan pelayanan yang baik, tepat waktu, mudah dan efisien dan seperti ini sulit untuk didapatkann oleh masyarakat. Oleh karena itu agar hak-hak dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik maka dengan adanya laporan dari masyarakat ini mengharuskan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan benar sesuai dengan kewenangannya.

Pengawasan terhadap pelayanan public, Ombudsman juga ditugaskan untuk melakukan pencegahan terhadap terjadinya praktik penyalahgunaan pelayanan, dan itu dapat memberikan tujuan untuk kesadaran kepada masyarakat mengenai hak pelayanan public yang baik dan berkualitas, serta menimbulkan kesadaran bagi masyarakat untuk ikut serta dalam proses pengawasan penyelenggaraan pelayanan public. Bukan hanya itu juga Ombudsman juga melakukan kegiatan untukmenyebarluaskan informasi terkait keberadaan, tugas, fungsi serta wewenang dari Ombudsman itu sendiri.

Pengawasan terhadap pelaksanaan dari penyelenggaraan negara di Indonesia hal ini sudah dilakukan oleh lembaga pengawas baik yang bersifat structural maupun fungsional. Selain dari itu juga terdapat dari organisasi non pemerintah

dan lembaga masyarakt yang ikut serta dalam beraktivitas melakukan pengawasan atas pelaksanaan penyelenggaraan Negara. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau masih memiliki pengawasan yang di tugaskan lebih rendah dan belum menyesuaikan penilaian yang efektif dan optimal dalam menuntaskan laporan tersebut, pengawasan Ombudsman terhadap pelaporan pengaduan masyarakat masih belum sesuai pada waktu yang sudah ditetapkan, dengan hal ini pengawasan dari Ombudsman dengan laporan yang dapat mempermudah proses pengaduan dalam bekerja. Alur penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman di jelaskan bahwa cara Ombudsman dalam menjalankan tugasnya yaitu pertama menerima laporan pengaduan dari masyarakat dan kemudian laporan yang dimasuk tersebut di seleksi dikenali terlebih dahulu instansinya apakah benar-benar maladministrasi, kemudian dinyatakan diterima maka lapora akan di proses atau di tindaklanjuti melalui klasifikasi tulisan dalam bentuk surat atau Ombudsman menandatangani langsung instansi yang terkait.

Laporan tertulis yang diberikan sebagai salah satu pengaduan masyarakat diabaikan oleh perwakilan Ombudsman ini yang membuat pengawasan yang ada dalam pelaporan yang kurang memadai, dan kurang di berikan secara terbuka oleh lembaga ini sehingga dengan diawasinya pelaporan ini membuat setiap pengaduan di tangguhkan dan kurang adanya optimalisasi yang jelas bagi setiap pengawasan yang di tujukan oleh lembaga yang bersangkutan.

Kurang optimalnya dari fungsi pengawasan yang dilakukan oleh perwakilan Ombudsman Provinsi Riau selama dilakukan pengawasa eksternl yang menyebabkan lalainya dari kepentingan masyarakat dan pengaduan, serta pengawasan yang dilakukan ini hanya seformalitas saja kemudian terjadi *close* terhadap pengawasan yang dilakukannya tersebut, dan perwujudan dari pengawasan juga diabaikan yang diselenggarkan oleh pelayanan publik.

Berdasarkan dari uraian tersebut serta pengamatan penulis dilapangan terhadap pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap pelayanan publik Pekanbaru dapat dijelaskan fenomena-fenomena berikut ini:

1. Ombudsman masih memiliki pengawasan terhadap pelayanan public yang kurang efektif, sehingga banyaknya pengawasan internal yang diabaikan dalam kurun waktu yang menyebabkan laporan pengaduan diabaikan
2. Lemahnya kekuatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kota Pekanbaru dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat terhadap instansi yang menyalahgunakan pelayanannya.
3. Masih adanya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kota Pekanbaru yang kurang tepat dalam melayani pengaduan dan laporan masyarakat, dan kurang transparan pihak Ombudsman untuk menjelasakan standar operasional prosedur yang cepat dan tanggap dalam membantu pengaduan pelayanan public tersebut
4. Masih rendahnya tingkat respon petugas Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam melayani laporan dan pengaduan masyarakat dengan baik meskipun laporan pengaduan masyarakat sudah diberikan dengan syarat dan ketentuan yang jelas
5. Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau masih mengabaikan laporan terhadap pengaduan masyarakat mengenai kesalahan dan penyimpangan yang terjadi terhadap instansi pemerintahan terkait, kemudian untuk menganalisa pengaduan tersebut

Ombudsman memberikan tenggang waktu yang lama.

6. Kurangnya pemahaman masyarakat dalam melaporkan kasus maladministrasi kepada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

Berdasarkan fenomena-fenomena yang sudah dijelaskan diatas dan juga didukung dengan fakta yang ada dilapangan dan sudah menggambarkan bahwa masih kurang efektifnya pengawasan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau terhadap pelayanan publik di Kota Pekanbaru. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "**Pengawasan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Terhadap Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru"**

METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan teknik tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dimana penulis akan mengunakan kondisi objektif yang ditemukan dilapangan berdasarkan data-data yang ada dengan masalah dalam pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau terhadap pelayanan publik di Kota Pekanbaru

menurut (Moleong, 2016: 79)mengemukakan bahwa kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengawasan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru

Dalam melaksanakan pengawasan yang perlu diperhatikan adalah prinsip-prinsip pengawasan tersebut. Menurut Hariod Knootz dan Cyrill O Donnel. dalam Manullang (2015: 2) dinyatakan bahwa prinsip-prinsip pengawasan adalah sebagai berikut:

1. Adanya proses perencanaan sebelum melakukan pengawasan dimana dengan adanya proses perencanaan setiap pekerjaan yang dilakukan oleh organisasi, organisasi tersebut dapat bekerja secara efektif dan efisien sesuai dengan apa yang diinginkan
2. Pimpinan harus memberikan wewenang dan instruksi yang jelas kepada bawahannya, hal ini dilakukan agar setiap pekerjaan yang diberikan pimpinan terhadap bawahannya
3. Dengan adanya proses pengawasan diharapkan akan dapat menemukan penyimpangan- penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan untuk meyakinkan bahwa adanya penyimpangan hal ini tidaklah cukup dengan adanya pengawasan dari piminan, perlu adanya tindakan perbaikan oleh atasan terhadap kinerja bawahan agar kinerja yang dilakukan dapat sesuai dengan yang diinginkan
4. Pelaksanaan pengawasan diharapkan dapat menjamin akanadanya tindakan perbaikan, dimana system ini tidak mempunyai arti apabila tidak perbaikan, dimana system ini tidak mempunyai arti apabila tidak membawa tindakan perbaikan hal menunjukkan kepada siapa yang harus bertanggungjawab jika terjadi penyimpangan terhadap kinerja yang sudah ditentukan
5. Proses pengawasan harus dilakukan dengan fleksibel dengan adanya pengawasan secara fleksibel sangat berguna dalam menghindari kegagalan-kegagalan

yang terjadi dalam melaksanakan rencana. Fleksbilibiltas dalam pengawasan dapat dilakukan berbagai kemungkinan situasi

6. Proses pengawasan yang ada dalam organnisasi harus dapat dimengerti dan dipahami olah pengawasan ataupun pihak yang akan diawasi sehingga setiap pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan

Pengawasan harus mampu melihat setiap pola-pola organisasi yang diawasi sehingga dapat berjalan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya dan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.Dalam melaksanakan pengawasan maka harus melalui beberapa tahap atau Langkah-langkah dari pengawasan tersebut. Menurut (Manullang, 2015: 42)proses dari pengawasan atau pun indikator dari pengawasan untuk menjawab rumusan masalah dan mendapatkan hasil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan standar

a. Kuantitas
b. Kualitas hasil produksi
c. Waktu

Berdasarkan Sub indikator menetapkan standar maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa pertanyaan kepada narasumber, maka hasil wawancara penulis adalah sebagai berikut.

Wawancara pertama penulis lakukan dengan *key informan* yaitu bapak Habibie S.H selaku Asisten Pemeriksaan pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau pada tanggal 6 Mei tahun 2024 pada pukul 10:30 Wib bertempatan pada kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau maka adapun pendapat narasumber tentang indikator menetapkan standar adalah sebagai berikut :

> *"Untuk SOP mengenai standar kualitas pelayanan kami bekerja sesuai dengan ketentuan pasal 19 Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Penyelesaian Laporan. Kemudian untuk proses yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yang disebutkan dalam aturan Pemeriksaan Ombudsman sesuai dengan Pasal Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Pelayanan dan tanggapan yang kami berikan sudah tepat waktunya secara internal karena disebutkan bahwa laporan sederhana di tanggapi dalamwaktu 60 hari sedangkan laporan yang sedang di proses dalam waktu 90 hari serta laporan dengan permasalahan yang berat akan ditangani salam waktu 120 hari. Semua laporan akan diselesaikan tepat waktu namun apabila laporan tersebut tidak diselesaikan tepat pada waktunya biasanya dikarenakan pihak terlapor bersikap tidak korperatif".*

Analisa dari apa yang disampaikan oleh narasumber tersebut adalah sebagai berikut : Berdasarkan keterangan dari bapak Habibie S.H selaku Asisten Pemeriksaan Laporan maka dapat disimpulkan bahwa pihak Ombudsman melakukan atau melaksanakan pekerjaan mereka sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah disebutkan didalam undang-undang. Begitupun dengan waktu penangan telah mereka lakukan tepat pada waktunya namun apabila terjadi keterlambatan itu biasanya diakibatkan oleh pihak terlapor yang kurang korperatif.

Wawancara Kedua penulis lakukan dengan *informan* yaitu ibu Metia Winati Muchda S.H selaku Asisten Pencegahan pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau pada tanggal 6 Mei tahun 2024 pada pukul 11:00 Wib bertempatan pada kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau maka adapun pendapat narasumber tentang indikator menetapkan standar adalah sebagai berikut :

> *"Dalam SOP kami bekerja sesuai time line yang ditentukan, yang tentu saja kami laksanakan dengan memberikan pelayanan baik dari*

awal penyambutan yang dilakukan oleh security kemudian diarahkan ke front office lalu ditanya apa niat dan tujuannya mengunjungi kantor kami dan misalnya ingin menyampaikan laporan maka akan langsung diarahkan keruang pengaduan dan langsung diterimaoleh TIM PVL. Waktu penyelesaian akan dilakukan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang telah dibuat dan tentu saja kami dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Serta strategi yang dilakukan oleh Ombudsman untuk meningkatkan kinerja dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat, membuat stan pengaduan dititik-titik pelayanan publik seperti dikantor Disdukcapil, Imigrasi, Rumah Sakit, atau Kantor desa."

Analisa dari apa yang disampaikan oleh narasumber tersebut adalah sebagai berikut : Dalam SOP Ombudsman bekerja sesuai time line yang ditentukan, yang tentu saja pihakOmbudsman laksanakan dengan memberikan pelayanan baik dari awal penyambutan yang dilakukan oleh security kemudian diarahkan ke front office lalu ditanya apa niat dan tujuannya mengunjungi kantor Ombudsman seperti misalnya ingin menyampaikan laporan maka akan langsung diarahkan keruang pengaduan dan langsung diterima oleh TIM PVL. Waktu penyelesaian akan dilakukan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang telah dibuat dan tentu saja pihak Ombudsman dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Serta strategi yang dilakukan oleh Ombudsman untuk meningkatkan kinerja dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat, membuat stan pengaduan dititik-titik pelayanan publik seperti dikantor Disdukcapil, Imigrasi, Rumah Sakit, atau Kantor desa.

Wawancara selanjutnya penulis lakukan dengan *informan* yaitu Ibu R. Maria Ulfa S.E selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang dilaksanakan tanggal 7 Mei tahun 2024 pada pukul 09:30 Wib bertempatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maka adapun pendapat narasumber sebagai perwakilan dari Instansi Pemerintahan yang memberikan pelayanan publik tentang indikator menetapkan standar adalah sebagai berikut :

"Anggota Ombudsman Provinsi Riau sejauh ini sudah menjalanakan tugasnya dengan baik sesuai dengann ketentuan perundang-undangan dan waktu yang telah ditentukan. Dikarenakan merak merupakan lembaga pengawasan terhadap pelayanan publik maka mereka tentu saja memberikan pelayanan dengan sangat baik kepada masyarakat."

Analisa dari apa yang disampaikan oleh narasumber tersebut adalah sebagai berikut : Anggota Ombudsman Provinsi Riau sejauh ini sudah menjalanakan tugasnya dengan baik sesuai dengann ketentuan perundang-undangan dan waktu yang telah ditentukan. Dikarenakan merak merupakan lembaga pengawasan terhadap pelayanan publik maka mereka tentu saja memberikan pelayanan dengan sangat baik kepada masyarakat.

Wawancara berikutnya penulis lakukan dengan *informan* Ibu Popy Deswinta seorang masyarakat yang bekerja di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Riau yang penulis laksanakan pada tanggal 7 Mei tahun 2024 pada pukul 10:30 Wib bertempatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang saat itu kebetulan sedang melakukan pengurusan pencatatan kependudukan sebagi seorang masyarakat dan penulis berinisiatif untuk meminta

pendapat narasumber maka adapun pendapat narasumber tentang indikator menetapkan standar adalah sebagai berikut :

> *"Saya tidak begitu mengetahui tentang adanya ombudsman namun mereka juga merupakan salah satu instansi pemerintahan tentu saja mereka memiliki SOP sesuai dengan Undang-undang yang mengaturnya."*

Analisa dari apa yang disampaikan oleh narasumber tersebut adalah sebagai berikut : Masyarakat tidak begitu mengetahui tentang adanya ombudsman namun masyarakat memahami bahwa pihak ombudsman juga merupakan salah satu instansi pemerintahan tentu saja mereka memiliki SOP sesuai dengan Undang-undang yang mengaturnya.

Wawancara berikutnya juga penulis lakukan dengan *informan* Ibu Ambarita seorang ibu rumah tangga beliau memiliki anak yang masih dalam usia sekolah yaitu tingkat SMA dan melakukan pendaftaran berdasarkan zonasi wawancara ini penulis laksanakan pada tanggal 8 Mei tahun 2024 pada pukul 10:00 Wib melalui telepon pendapat narasumber tentang indikator menetapkan standar adalah sebagai berikut :

> *"Saya kurang memahami adanya ombudsman ini perihal pekerjaan mereka apa saya kurang tahu tapi kemarin saya dengan ada wali murid yang membahas bahwa jika tidak senang dengan perbuatan atau keputusan yang diambil pihak sekolah terutama tentang iyuran siswa maka kami para orang tua dapat mengajukan atau menyampaikan kepada pihak ombudsman."*

Analisa dari apa yang disampaikan oleh narasumber tersebut adalah sebagai berikut : Masyarakat kurang memahami adanya ombudsman ini perihal, pekerjaan mereka. Tetapi ada beberapa wali murid yang pernah membahas bahwa jika tidak senang dengan perbuatan atau keputusan yang diambil pihak sekolah terutama tentang iuran siswa maka para orang tua dapat mengajukan atau menyampaikan kepada pihak ombudsman.

Wawancara berikutnya penulis lakukan dengan *informan* Bapak Sariaman seorang masyarakat yang memiliki profesi sebagai seorang pengacara tentu saja di anggap cakap dan mampu memberikan pendapat tentang kinerja atau wewenang yang dimiliki oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, wawancara ini penulis laksanakan pada tanggal 8 Mei tahun 2024 pada pukul 10:30 Wib melalui telepon maka adapun pendapat narasumber tentang indikator menetapkan standar adalah sebagai berikut :

> *"Ombudsman merupakan lembaga yang melakukan pengawasan terhadap kinerja instansi yang memberikan pelayaan publik, Seperti Disdukcapil, Dinas Sosial, Imigrasi, pihak Bank Negeri maupun Bank Swasta, Perusahaan BUMN lainnya serta lain sebagainya. Anggota Ombudsman Provinsi Riau sejauh ini sudah menjalanakan tugasnya dengan baik sesuai dengann ketentuan perundang-undangan dan waktu yang telah ditentukan. Dikarenakan merak merupakan lembaga pengawasan terhadap pelayanan publik maka mereka tentu saja memberikan pelayanan dengan sangat baik kepada masyarakat. Serta mereka tidak pernah tidak merespon setiap laporan masyarakat."*

Analisa dari apa yang disampaikan oleh narasumber tersebut adalah sebagai berikut : Ombudsman merupakan lembaga yang melakukan pengawasan terhadap kinerja instansi yang memberikan pelayaan publik, Seperti Disdukcapil, Dinas Sosial, Imigrasi, pihak Bank Negeri maupun Bank Swasta, Perusahaan BUMN

lainnya serta lain sebagainya. Anggota Ombudsman Provinsi Riau sejauh ini sudah menjalanakan tugasnya dengan baik sesuai dengann ketentuan perundang-undangan dan waktu yang telah ditentukan. Dikarenakan merak merupakan lembaga pengawasan terhadap pelayanan publik maka mereka tentu saja memberikan pelayanan dengan sangat baik kepada masyarakat. Serta mereka tidak pernah tidak merespon setiap laporan masyarakat.

Analisa atau kesimpulan untuk indikator menetapkan standar ialah :Ombudsman merupakan lembaga yang melakukan pengawasan terhadap kinerja instansi yang memberikan pelayaan publik, Seperti Disdukcapil, Dinas Sosial, Imigrasi, pihak Bank Negeri maupun Bank Swasta, Perusahaan BUMN lainnya serta lain sebagainya. Berdasarkan keterangan dari bapak Habibie S.H selaku Asisten Pemeriksaan Laporan maka dapat disimpulkan bahwa pihak Ombudsman melakukan atau melaksanakan pekerjaan mereka sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah disebutkan didalam undang-undang. Begitupun dengan waktu penangan telah mereka lakukan tepat pada waktunya namun apabila terjadi keterlambatan itu biasanya diakibatkan oleh pihak terlapor yang kurang korperatif. Ombudsman memberikan pelayanan baik dari awal penyambutan yang dilakukan oleh security kemudian diarahkan ke front office lalu ditanya apa niat dan tujuannya mengunjungi kantor Ombudsman seperti misalnya ingin menyampaikan laporan maka akan langsung diarahkan keruang pengaduan dan langsung diterima oleh TIM PVL. Waktu penyelesaian akan dilakukan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang telah dibuat dan tentu saja pihak Ombudsman dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Serta strategi yang dilakukan oleh Ombudsman untuk meningkatkan kinerja dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat, membuat stan pengaduan dititik-titik pelayanan publik seperti dikantor Disdukcapil, Imigrasi, Rumah Sakit, atau Kantor desa.

2. Mengadakan penilaian (evaluate)

a. Kegiatan ini tertulis yang disusun bawahan baik laporan rutin maupun laporan Istimewa
b. Langsung mengunjungi bawahan untuk menanyakan hasil pekerjaan atau bawahan dipanggil untuk memberikan laporannya

Berdasarkan Sub indikator Mengadakan penilaian maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa pertanyaan kepada narasumber, maka hasil wawancara penulis adalah sebagai berikut.

Wawancara pertama penulis lakukan dengan *key informan* yaitu bapak Habibie S.H selaku Asisten Pemeriksaan pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau pada tanggal 6 Mei tahun 2024 pada pukul 10:30 Wib bertempatan pada kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau maka adapun pendapat narasumber tentang indikator Mengadakan penilaian adalah sebagai berikut :

> *"Pihak Ombudsman memberikan solusi dengan melihat dan melakukan pemeriksaan terhadap permasalahan yang dilaporkan. Dan dalam proses penyelesaian pihak ombudsman bekerja dengan sikap yang adil dan tidak memihak pada masyarakat mapaun kepada pihak pemerintahan karena ombudsman bukan pengacara masyarakat maupun pengacara pemerintah, ombudsman merupakan pihak penengah yang bertindak sebagai mediator untuk menyelesaikan sebuah perkara yang sedang terjadi antara masyarakat dengan pihak yang pemerintah yang memberikan pelayanan."*

Analisa dari apa yang disampaikan oleh narasumber tersebut adalah sebagai berikut : Untuk menangani permasalahan yang dilaporkan oleh pihak masyarakat

terhadap pelayanan yang kurang baik atau pelayanan yang mengecewakan masyarakat oleh pihak Instansi pemerintahan atau pihak-pihak laiinya, Ombudsman akan memberikan penangan dengan menelaah permasalahan dan akan memberikan solusi yang adil dan tidak memihak kepada sebelah pihak baik itu pihak pemerintahan maupun itu pihak masyarakat karena dalam sebuah laporan Ombudsman merupakan sebuah lembaga yang menjadi penengan atau menjadi mediator bagi pihak masyarakat dan Insatansi pemerintahan.

Wawancara Kedua penulis lakukan dengan *informan* yaitu ibu Metia Winati Muchda S.H selaku Asisten Pencegahan pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau pada tanggal 6 Mei tahun 2024 pada pukul 11:00 Wib bertempatan pada kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau maka adapun pendapat narasumber tentang indikator Mengadakan penilaian adalah sebagai berikut :

> *"Dalam hal memberikan penilaian kami akan melakukan kunjungan ke instansi pemerintahan dan melakukan observasi langsung terhadap kinerja mereka seperti tahun 2024 ini kami telah melakukan kunjungan dan observasi dengan DPMPTSP, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, dan Disdukcapil Kemudian di dua puskesmas pada setiap Kabupaten atau Kota yang ada di Provinsi Riau."*

Analisa dari apa yang disampaikan oleh narasumber tersebut adalah sebagai berikut : Dalam hal memberikan penilaian Ombudsman akan melakukan kunjungan ke instansi pemerintahan dan melakukan observasi langsung terhadap kinerja mereka seperti tahun 2024 ini Ombudsman telah melakukan kunjungan dan observasi dengan DPMPTSP, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, dan Disdukcapil Kemudian di dua puskesmas pada setiap Kabupaten atau Kota yang ada di Provinsi Riau.

Analisa atau kesimpulan untuk indikator Mengadakan penilaian ialah : Untuk menangani permasalahan yang dilaporkan oleh pihak masyarakat terhadap pelayanan yang kurang baik atau pelayanan yang mengecewakan masyarakat oleh pihak Instansi pemerintahan atau pihak-pihak laiinya, Ombudsman akan memberikan penangan dengan menelaah permasalahan dan akan memberikan solusi yang adil dan tidak memihak kepada sebelah pihak baik itu pihak pemerintahan maupun itu pihak masyarakat karena dalam sebuah laporan Ombudsman merupakan sebuah lembaga yang menjadi penengan atau menjadi mediator bagi pihak masyarakat dan Insatansi pemerintahan. Dalam hal memberikan penilaian Ombudsman akan melakukan kunjungan ke instansi pemerintahan dan melakukan observasi langsung terhadap kinerja mereka seperti tahun 2024 ini Ombudsman telah melakukan kunjungan dan observasi dengan DPMPTSP, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, dan Disdukcapil Kemudian di dua puskesmas pada setiap Kabupaten atau Kota yang ada di Provinsi Riau.

3. Mengadakan tindakan perbaikan (*correction action)*

Tindakan ini dilakukan bila pada fase sebelumnya dapat dipastikan terjadi penyimpangan. Dengan tindakan perbaikan ini diartikan yang diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan yang senyatanya menyimpang agar sesuai dengan standar atau rencana yang sudah ditentukan sebelumnya. Untuk dapat melaksanakan tindakan perbaikan maka:

a) Menganalisa penyebab terjadinya penyimpangan
b) Mengetahui terlebih dahulu yang menyebabkan penyimpangan itu.
c) Sudah dapat ditetapkan dengan pasti sebab terjadinya penyimpangan baru diambil tindakan perbaikan.

Berdasarkan Sub indikator Mengadakan tindakan perbaikan maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa pertanyaan kepada narasumber, maka hasil wawancara penulis adalah sebagai berikut.

Wawancara pertama penulis lakukan dengan *key informan* yaitu bapak Habibie S.H selaku Asisten Pemeriksaan pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau pada tanggal 6 Mei tahun 2024 pada pukul 10:30 Wib bertempatan pada kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau maka adapun pendapat narasumber tentang indikator Mengadakan tindakan perbaikanadalah sebagai berikut :

> *"Berhubungan dengan tindakan yang diambil untuk penyelesaian laporan biasanya Ombudsman memberikan saran dan masukan kepada instansi yang dilaporkan. Jika laporan terkain pelayanan yang kurang baik maka kami akan memberikan teguran kepada pimpinan instansi tersebut sedangkan jika terjadi pungli maka pihak ombudsman akan meminta pihak instansi untuk bertanggung jawab dan mengembalikan uang yang diambil dari pihak masyarakat. Dalam hak kendala yang dihadapi pihak Ombudsman dalam mengawasi biasanya seperti Komunikasi yang kurang baik dengan instansi tertentu, dan biasanya instansi-instansi yang melakukan pelanggaran merupakan instansi yang memang tidak memiliki komunikasi dengan pihak Ombudsman. Sedangkan Faktor pendukung pihak Ombudsman melakukan pekerjaan ialah Sumber Daya Manusia yang bagus dikarenakan untuk menjadi anggota Ombudsman harus melalui tahapan seleksi yang ketat serta fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh pihak ombudsman sangat baik serta untuk meningkatkan kinerja ombudsman khususnya dalam hal pelayanan maka Ombudsman memerlukan undang-undang yang lebih tegas untuk mengatur fungsi tugas dan wewenang yang dimiliki oleh Ombudsman."*

Analisa dari apa yang disampaikan oleh narasumber tersebut adalah sebagai berikut : Berhubungan dengan tindakan yang diambil untuk penyelesaian laporan biasanya Ombudsman memberikan saran dan masukan kepada instansi yang dilaporkan. Jika laporan terkain pelayanan yang kurang baik maka pihak Ombudsman akan memberikan teguran kepada pimpinan instansi tersebut sedangkan jika terjadi pungli maka pihak ombudsman akan meminta pihak instansi untuk bertanggung jawab dan mengembalikan uang yang diambil dari pihak masyarakat. Dalam hal kendala yang dihadapi pihak Ombudsman dalam mengawasi biasanya seperti Komunikasi yang kurang baik dengan instansi tertentu, dan biasanya instansi-instansi yang melakukan pelanggaran merupakan instansi yang memang tidak memiliki komunikasi dengan pihak Ombudsman. Sedangkan Faktor pendukung pihak Ombudsman melakukan pekerjaan ialah Sumber Daya Manusia yang baik dikarenakan untuk menjadi anggota Ombudsman harus melalui tahapan seleksi yang ketat serta fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh pihak ombudsman sangat baik sehingga akan menunjang kinerja Ombudsman tersebut serta untuk meningkatkan kinerja ombudsman khususnya dalam hal pengawasan maka Ombudsman memerlukan undang-undang yang lebih tegas untuk mengatur fungsi, tugas dan wewenang yang dimiliki oleh Ombudsman.

Wawancara Kedua penulis lakukan dengan *informan* yaitu ibu Metia Winati Muchda S.H selaku Asisten Pencegahan pada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau pada tanggal 6 Mei tahun 2024 pada pukul 11:00 Wib bertempatan pada kantor

Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau maka adapun pendapat narasumber tentang indikator Mengadakan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut :

> *"Untuk mengadakan perbaikan maka pihak ombudsman akan memberikan saran dan masukan namun apabila saran dan masukan yang kami sampaikan tidak juga di indahkan maka hal tersebut akan menjadi catatan kami dan menjadi bahan untuk laporan kami kepemerintahan pusat. Memang tidak ada sanksi yang diberikan karena kami tidak berwenang untuk hal tersebut kami hanya memberikan waktu selama 60 hari untuk melakukan perubahan namun jika tidak ada perubahan hal tersebut akan menjadi laporan kami kepihak pemerintah pusat. Faktor-Faktor Pendukung kami melaksanakan pekerjaan dengan baik yaitu SDM yang memiliki kemampuan yang baik, saran dan prasarana sangat mendukung pekerjaan kami serta kami sering dididik dengan berbagai macam pelatihan guna peningkatan kinerja sedangkan hambatan yang terjadi biasanya ialah masyarakat yang kurang tertarik untuk menyampaikan laporan kepada kami."*

Analisa dari apa yang disampaikan oleh narasumber tersebut adalah sebagai berikut : Untuk mengadakan perbaikan maka pihak ombudsman akan memberikan saran dan masukan namun apabila saran dan masukan yang kami sampaikan tidak juga di indahkan maka hal tersebut akan menjadi catatan ombudsman perwakilan Provinsi Riau dan menjadi bahan untuk laporan ombudsman perwakilan Provinsi Riau kepemerintahan pusat. Memang tidak ada sanksi yang diberikan karena kami tidak berwenang untuk hal tersebut ombudsman perwakilan Provinsi Riau hanya memberikan waktu selama 60 hari untuk melakukan perubahan namun jika tidak ada perubahan hal tersebut akan menjadi laporan ombudsman perwakilan Provinsi Riau kepihak pemerintah pusat. Faktor-Faktor Pendukung ombudsman perwakilan Provinsi Riau melaksanakan pekerjaan dengan baik yaitu SDM yang memiliki kemampuan yang baik, saran dan prasarana sangat mendukung pekerjaan ombudsman perwakilan Provinsi Riau serta ombudsman perwakilan Provinsi Riau sering dididik dengan berbagai macam pelatihan guna peningkatan kinerja sedangkan hambatan yang terjadi biasanya ialah masyarakat yang kurang tertarik untuk menyampaikan laporan kepada ombudsman perwakilan Provinsi Riau.

Wawancara berikutnya penulis lakukan dengan *informan* Ibu Popy Deswinta seorang masyarakat yang bekerja di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Riau yang penulis laksanakan pada tanggal 7 Mei tahun 2024 pada pukul 10:30 Wib bertempatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang saat itu kebetulan sedang melakukan pengurusan pencatatan kependudukan sebagi seorang masyarakat dan penulis berinisiatif untuk meminta pendapat narasumber maka adapun pendapat narasumber tentang indikator Mengadakan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut :

> *"Saran untuk pihak Ombudsman sebaiknya melakukan peninjaun pada semua instansi pelayanan tidak hanya instansi pemerintahan termasuk juga perusahaan-perusahaan swasta seperti rumah sakit swasta maupun bank-bank swasta yang ada di provinsi riau"*

Analisa dari apa yang disampaikan oleh narasumber tersebut adalah sebagai berikut : Saran untuk pihak Ombudsman sebaiknya melakukan peninjaun secara menyeluruh pada semua instansi pelayanan tidak hanya instansi pemerintahan termasuk juga perusahaan-perusahaan swasta seperti rumah sakit

swasta maupun bank-bank swasta yang ada di provinsi riau.

Wawancara berikutnya juga penulis lakukan dengan *informan* Ibu Ambarita seorang ibu rumah tangga beliau memiliki anak yang masih dalam usia sekolah yaitu tingkat SMA dan melakukan pendaftaran berdasarkan zonasi wawancara ini penulis laksanakan pada tanggal 8 Mei tahun 2024 pada pukul 10:00 Wib melalui telepon maka adapun pendapat narasumber tentang indikator Mengadakan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut :

> *"Saran untuk pihak Ombudsman sebaiknya melakukan peninjaun pada semua instansi pelayanan serta pihak Ombudsman seharusnya memberikan sosialisasi akan tugas dan fungsi mereka kepada kami masyarakat bawah agar kami juga mengenal tugas dan fugsi mereka".*

Analisa dari apa yang disampaikan oleh narasumber tersebut adalah sebagai berikut :Saran untuk pihak Ombudsman sebaiknya melakukan peninjaun pada semua instansi pelayanan serta pihak Ombudsman seharusnya memberikan sosialisasi akan tugas dan fungsi mereka kepada masyarakat kalangan menengah kebawah agar Masyarakat lebih mengenal tugas dan fugsi Ombudsman.

Wawancara berikutnya penulis lakukan dengan *informan* Bapak Sariaman seorang masyarakat yang memiliki profesi sebagai seorang pengacara tentu saja di anggap cakap dan mampu memberikan pendapat tentang kinerja atau wewenang yang dimiliki oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, wawancara ini penulis laksanakan pada tanggal 8 Mei tahun 2024 pada pukul 10:30 Wib melalui teleponmaka adapun pendapat narasumber tentang indikator Mengadakan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut :

> *"Saran untuk pihak Ombudsman sebaiknya melakukan peninjaun pada semua instansi pelayanan tidak hanya instansi pemerintahan termasuk juga perusahaan-perusahaan swasta seperti rumah sakit swasta maupun bank-bank swasta yang ada di Provinsi Riau. Serta Pihak Ombudsman seharusnya lebih melakukan sosialisa kepada kalangan masyarakat agar seluruh lapisan masyarakat mengetahui tentang tugas dan fungsi mereka sehingga masyarakat mengerti untuk menyampaikan laporan apabila ada pelayanan yang kurang baik oleh pihak-pihak terkait."*

Analisa atau kesimpulan untuk indikator Mengadakan tindakan perbaikan ialah : Untuk mengadakan perbaikan maka pihak ombudsman akan memberikan saran dan masukan namun apabila saran dan masukan yang kami sampaikan tidak juga di tindahkan maka hal tersebut akan menjadi catatan ombudsman perwakilan Provinsi Riau dan menjadi bahan untuk laporan ombudsman perwakilan Provinsi Riau kepemerintahan pusat. Memang tidak ada sanksi yang diberikan karena Ombudsman tidak berwenang untuk hal tersebut ombudsman perwakilan Provinsi Riau hanya memberikan waktu selama 60 hari untuk melakukan perubahan namun jika tidak ada perubahan hal tersebut akan menjadi laporan ombudsman perwakilan Provinsi Riau kepihak pemerintah pusat. Faktor-Faktor Pendukung ombudsman perwakilan Provinsi Riau melaksanakan pekerjaan dengan baik yaitu SDM yang memiliki kemampuan yang baik, saran dan prasarana sangat mendukung pekerjaan ombudsman perwakilan Provinsi Riau serta ombudsman perwakilan Provinsi Riau sering dididik dengan berbagai macam pelatihan guna peningkatan kinerja sedangkan hambatan yang terjadi biasanya ialah masyarakat yang kurang tertarik untuk menyampaikan laporan kepada ombudsman perwakilan Provinsi Riau.Saran untuk pihak Ombudsman sebaiknya melakukan peninjaun pada

semua instansi pelayanan tidak hanya instansi pemerintahan termasuk juga perusahaan-perusahaan swasta seperti rumah sakit swasta maupun bank-bank swasta yang ada di Provinsi Riau. Serta Pihak Ombudsman seharusnya lebih melakukan sosialisa kepada kalangan masyarakat agar seluruh lapisan masyarakat mengetahui tentang tugas dan fungsi mereka sehingga masyarakat mengerti untuk menyampaikan laporan apabila ada pelayanan yang kurang baik oleh pihak-pihak terkait.

SIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ombudsman melakukan atau melaksanakan pekerjaan mereka sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah disebutkan didalam undang-undang. Begitupun dengan waktu penangan telah mereka lakukan tepat pada waktunya namun apabila terjadi keterlambatan itu biasanya diakibatkan oleh pihak terlapor yang kurang korperatif. Ombudsman memberikan pelayanan baik dari awal penyambutan yang dilakukan oleh security kemudian diarahkan ke front office lalu ditanya apa niat dan tujuannya mengunjungi kantor Ombudsman seperti misalnya ingin menyampaikan laporan maka akan langsung diarahkan keruang pengaduan dan langsung diterima oleh TIM PVL. Waktu penyelesaian akan dilakukan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang telah dibuat dan tentu saja pihak Ombudsman dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Serta strategi yang dilakukan oleh Ombudsman untuk meningkatkan kinerja dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat, membuat stan pengaduan dititik-titik pelayanan publik seperti dikantor Disdukcapil, Imigrasi, Rumah Sakit, atau Kantor desa.
2. Untuk menangani permasalahan yang dilaporkan oleh pihak masyarakat terhadap pelayanan yang kurang baik atau pelayanan yang mengecewakan masyarakat oleh pihak Instansi pemerintahan atau pihak-pihak laiinya, Ombudsman akan memberikan penangan dengan menelaah permasalahan dan akan memberikan solusi yang adil dan tidak memihak kepada sebelah pihak baik itu pihak pemerintahan maupun itu pihak masyarakat karena dalam sebuah laporan Ombudsman merupakan sebuah lembaga yang menjadi penengan atau menjadi mediator bagi pihak masyarakat dan Insatansi pemerintahan. Dalam hal memberikan penilaian Ombudsman akan melakukan kunjungan ke instansi pemerintahan dan melakukan observasi langsung terhadap kinerja mereka seperti tahun 2024 ini Ombudsman telah melakukan kunjungan dan observasi dengan DPMPTSP, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, dan Disdukcapil Kemudian di dua puskesmas pada setiap Kabupaten atau Kota yang ada di Provinsi Riau.
3. Untuk mengadakan perbaikan maka pihak ombudsman akan memberikan saran dan masukan namun apabila saran dan masukan yang kami sampaikan tidak juga di indahkan maka hal tersebut akan menjadi catatan ombudsman perwakilan Provinsi Riau dan menjadi bahan untuk laporan ombudsman perwakilan Provinsi Riau kepemerintahan pusat. Memang tidak ada sanksi yang diberikan karena Ombudsman tidak berwenang untuk hal tersebut ombudsman perwakilan Provinsi Riau hanya memberikan waktu selama 60 hari untuk melakukan perubahan namun jika tidak ada perubahan hal tersebut akan menjadi laporan ombudsman perwakilan Provinsi Riau kepihak pemerintah pusat. Faktor-Faktor Pendukung ombudsman perwakilan Provinsi Riau

melaksanakan pekerjaan dengan baik yaitu SDM yang memiliki kemampuan yang baik, saran dan prasarana sangat mendukung pekerjaan ombudsman perwakilan Provinsi Riau serta ombudsman perwakilan Provinsi Riau sering dididik dengan berbagai macam pelatihan guna peningkatan kinerja sedangkan hambatan yang terjadi biasanya ialah masyarakat yang kurang tertarik untuk menyampaikan laporan kepada ombudsman perwakilan Provinsi Riau

UCAPAN TERIMA KASIH

Ketua Program Studi Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.Ip., M.Si yang telah memfasilitasi dan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian ini dan selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membentuk ilmu pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

Adibowo, R. (2010). *Demokrasi*.

Ardiansyah, M. (2022). *PENGAWASAN TERHADAP SISTEM TATA LAKSANA PEMERINTAHAN DAERAH*.

Aryo, M. (2018). *PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH (Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif di Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta)*.

Budiardjo, M. (2003). *Dasar-dasar ilmu politik*. Gramedia pustaka utama.

Daft, R. L. (2013). Era BaruManajemen (New Era Of Management) Edisi 9 Buku 1. *Jakarta: SelembaEmpat*.

Fayol, H. (2016). Sistem Pengawasan. *Jakarta: Maj*.

Hamid, H. (2018). *Manajemen pemberdayaan masyarakat*. De la macca.

Handoko, D. (2015). *Kekuasaan Kehakiman di Indonesia*. Hawa Dan Ahwa.

Hasibuan, M. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Buku*. Jakarta: Bumi Aksara.

Huberman, M., & Miles, M. B. (2002). *The qualitative researcher's companion*. sage.

Jones, D. W. (1975). Diana Wynne Jones.". *Detroit: Gale*, 155–168.

Juanda, J. (2004). *Analisis karakteristik usaha warung tegal di kebayoran baru jakarta selatan dan implikasinya terhadap pemberian kredit mikro pada pt bank bni*. Institut Pertanian Bogor.

Moleong, L. J. (2016). *Metedologi penelitian kualitatif* (Vol. 2448). Kakek nenek.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi*.

Ndraha, R. (2009). *Mendisiplin Anak dengan Cerita*. LK3.

Ndraha, T. (1987). *Pembangunan masyarakat: mempersiapkan masyarakat tinggal landas*. Bina Aksara.

Nurcholis, H. (2005). *Teori&Praktik Pmrintahan&Otda (Rev)*. Grasindo.

Purrohman, P. S. (2018). Menulis Skripsi Dengan Metode Penelitian Kualitatif.

Metode, *18*(8).

Rahman, S. (2004). *Pembangunan dan Otonomi Daerah, Realisasi Program Gotong Royong*. Pancar Suwuh, Jakarta.

Siagian, Y. A., & Prasetio, A. P. (2019). Pengaruh Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Muawanah Al Ma'soem Cileunyi. *ISEI Business and Management Review*, *3*(2), 64–70.

Slamet, A. (2016). *Buku Ajar Metodologi Studi Islam:(Kajian Metode Dalam Ilmu Keislaman)*. Deepublish.

SPRADLEY, J. P., RAVERTZ, J. R., & MURGIYANTO, S. (2007). *Metode Etnografi, edisi 2: The Etnographic Interview*.

Sujata, A., & Nasional, K. O. (2002). Ombudsman Indonesia: masa lalu, sekarang dan masa mendatang. *(No Title)*.

Syafi'ie, M. (2014). Pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. *Inklusi*, *1*(2), 269–308.

Syafiie, I. K. (2003). *kepemimpinan pemerintahan Indonesia*. Refika Aditama.

Syafiie, I. K. (2007). *Maju tak gentar: membongkar tragedi IPDN*. Gema Insani.

Taliziduhu, N. (2003). *Kybernology: ilmu pemerintahan baru*. Rineka Cipta.

Terry, G. R. (2021). *Dasar-dasar Manajemen Edisi Revisi*. Bumi Aksara. https://books.google.co.id/books?id=-6UmEAAAQBAJ

Terry, G. R., & Rue, L. W. (2016). *A guide to supervision*. Learning Systems Company.

Terry, S. D. (2017). Pengaruh corporate governance terhadap peringkat dan yield obligasi di BEI. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, *6*(1), 11–30.

Thamrin, H. (2013). Hukum Pelayanan Publik. *Aswaja Presindo, Yogyakarta*.

Thoha, M. (2003). *Birokrasi dan politik di Indonesia*.

Warsito, B. (2009). *Kapita Selekta Statistika Neural Network*.

JURNAL :

Aflah, M. N., Junaidi, M., Arifin, Z., & Sukarna, K. (2021). Kedudukan Hukum Aparatur Pengawasan Intern Pemerintah Dalam Pengawasan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. *Jurnal Usm Law Review*, *4*(2), 631–650.

Akbar, R., Rasyid, C. A., & Fuady, M. I. N. (2021). UNDANG-UNDANG MINERBA UNTUK KEPENTINGAN RAKYAT ATAU PEMERINTAH? *Bilancia: Jurnal Studi Ilmu Syariah Dan Hukum*, *15*(2), 253–262.

Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. *Medium*, *9*(2), 292–305.

Elfian, Y. (2018). *Evaluasi Pelaksanaan Fungsi Dinas Perumahan Dan Kawasan Pemukiman Pemerintahan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Sistem Penyedian Air Bersih*. Universitas Islam Riau.

Febrian, R. A. (2016). Collaborative

Governance dalam Pembangunan Kawasan Perdesaan (tinjauan konsep dan regulasi). *Wedana: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, *2*(2), 200–208.

Munaf, Y., Febrian, R. A., & Setiawan, R. (2018). Penerapan Good Governance di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pada Pelayanan Pertanahan). *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, *4*(2), 559–567.

Nawawi, A., & Djatmiko, S. (2022). Analisis Pinjaman Online oleh Fintech dalam Kajian Hukum Perdata. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, *4*(5), 1172–1182.

Nurcholis, H. (2013). Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pembangunan Desa. *Jurnal Desentralisasi*, *11*(2), 401–417.

Olusanya, B. O., Davis, A. C., Wertlieb, D., Boo, N.-Y., Nair, M. K. C., Halpern, R., Kuper, H., Breinbauer, C., De Vries, P. J., & Gladstone, M. (2018). Developmental disabilities among children younger than 5 years in 195 countries and territories, 1990–2016: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2016. *The Lancet Global Health*, *6*(10), e1100–e1121.

Pezzimenti, R. (2017). *The political thought of Lord Acton: the English Catholics in the nineteenth century* (Vol. 8). Gracewing Publishing.

Putong, I., & Hidayat, C. (2015). *KEPEMIMPINAN: Kajian Teoritis dan Praktis*. Buku&Artikel Karya Iskandar Putong. https://books.google.co.id/books?id=g6hxBgAAQBAJ

Putrianti, S. D., & Suherman, J. (2016). Mengapa Anggaran Corporate Social Responsibility (Csr) Bidang Pendidikanpt Pos Indonesia Bandung Belum Optimal? *Jurnal Ilmu Administrasi: Media …*, *XIII*(April). http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/72

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Setyawan, D., Priantono, A., & Firdausi, F. (2021). GEORGE EDWARD III MODEL. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, *3*(2), 9–19.

Warlan, W., Zulkarnain, Z., & Miswar, D. (n.d.). *Persepsi Wisatawan yang Berkunjung ke Objek Wisata Gunung Dempo Pagar Alam Selatan*. Lampung University.

Will, S., Lynne, R., Rand, H., Rue L, C., David, B., & Terry, H. (2014). Visual pattern integration in psychiatric patients. *Journal of Abnormal Psychology*, *89*(5), 635.

UNDANG-UNDANG:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 adalah lembaga negara

Keppres No 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 2011 tentang pembentukan, susunan

dan tata kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah

or failure? New York, NY: Routledge.
(Jenis: dokumen hukum perundangan)
Undang-Undang RI 2005 No. 14, Guru dan Dosen.