

EVALUASI KEBIJAKAN OMBUDSMAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI SUMATERA UTARA

Oleh :

Foima Dema Sihombing ¹⁾

Matius Bangun ²⁾

Universitas Darma Agung, Medan ^{1,2)}

E-mail :

foimademas@gmail.com ¹⁾

udastudy28@gmail.com ²⁾

ABSTRACT

In principle, every citizen has the right to services from officials and various institutions that carry out public policies. However, in the implementation of public service governance, there are still many deviations which can be proven from the many reports of complaints about maladministration carried out by public policy organizers which are suspected to contain the truth. North Sumatra Province is one of the provinces that is determined to realize good governance which is given the authority to Clarification, Investigation, and Recommendation on reports or complaints from the public. This research aims at evaluating internally (objectives, accountability, and input) and externally, both clarifications, investigations and recommendations on public complaints about maladministration carried out in public services. This study uses a qualitative descriptive method. The conclusions of this study are as follows: In order to achieve the objectives of the establishment of the Ombudsman, there are 5 (five) facilities for the reporter, namely: Easy, Definitely. Identity. Open. Hope has been implemented; Accountability provided is through periodic reports and annual reports. The input given is that not all problems are legally resolved but first through mediation or a political approach. External evaluations are: All complaint reports first go through Clarification, public complaints that have been clarified are continued with Investigation and not all complaints are recommended for settlement if before the investigation stage there has been mediation.

Key Words: *Evaluation, Ombudsman, Public Service*

ABSTRAK

Pada prinsipnya setiap warga negara berhak pelayanan dari para pejabat maupun berbagai lembaga yang menyelenggarakan kebijakan publik. Akan tetapi dalam pelaksanaan pemerintahan pelayanan publik masih banyak ditemui penyimpangan yang dapat di buktikan dari banyaknya laporan pengaduan tentang maladministrasi yang di lakukan oleh penyelenggara kebijakan publik yang di duga mengandung kebenaran. Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggara pemerintahan yang baik (good governance) yang diberi kewenangan untuk Klarifikasi, Investigasi, dan Rekomendasi terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat. Adapun Tujuan Penelitian ini untuk mengevaluasi secara Internal (Tujuan, Akuntabilitas, dan

Masukan) dan secara Eksternal baik Klarifikasi, Investigasi dan Rekomendasi atas pengaduan masyarakat tentang maladministrasi yang di lakukan dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Dalam rangka pencapaian tujuan pendirian Ombudsman terdapat 5 (lima) kemudahan bagi pelapor yaitu: Mudah, Pasti. Identitas. Terbuka. Harapan telah dilaksanakan; Akuntabilitas yang di berikan adalah melalui laporan berkala dan laporan tahunan. Masukan yang diberikan adalah agar tidak semua permasalahan di selesaikan secara hukum tapi terlebih dahulu melalu Mediasi atau pendekatan Politik. Evaluasi secara Eksternal adalah : Semua laporan pengaduan terlebih dahulu melalui Klarifikasi, pengaduan masyarakat yang telah di klarifikasi di lanjutkan dengan Investigasi dan tidak semua pengaduan di rekomendasikan penyelesaian apabila sebelum tahap investigasi sudah ada mediasi.

Kata Kunci: Evaluasi, Ombudsman, Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

1.2 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap warga negara berhak pelayanan dari para pejabat maupun berbagai lembaga yang menyelenggarakan kebijakan publik. Akan tetapi dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik masih banyak ditemui penyimpang yang dapat di buktikan dari banyaknya laporan pengaduan tentang maladmistrasi yang di lakukan oleh penyelenggara kebijakan publik yang di duga mengandung kebenaran.

Untuk itu diperlukan melakukan pengawasan terhadap pejabat dan juga lembaga lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tanggal 20 Maret 2000 lahirlah Komisi Ombudsman Nasional yang di sebut dengan Komisi Ombudsman Nasional, kemudian menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang di atur dalam Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 27 Oktober 2008 pada waktu pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (Sirajudin, dkk, 2012:144).

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tersebutlah sebagai payung

hukum bagi Ombudsman yang memiliki kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Negara dan pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Dalam Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah yang salah satu kewenangannya yaitu melakukan upaya penanganan atas maladministrasi. Kewenangan Ombudsman Perwakilan dalam melakukan pengawasan masyarakat yang bersifat independen yang diberi kewenangan untuk Klarifikasi, Investigasi, dan Rekomendasi terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik terhadap dugaan maladministrasi.

Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara adalah berdasarkan keputusan Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno

dari anggota Ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara berfungsi sebagai Lembaga pengawasan masyarakat yang bersifat independen yang diberi kewenangan untuk klarifikasi, investigasi dan rekomendasi terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggara pelayanan publik terhadap dugaan maladministrasi khususnya di daerah.

Dalam tugasnya, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan termuat dalam Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah yang salah satu kewenangannya yaitu melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya, di mana maladministrasi menurut Widodo, 2001: 259 merupakan suatu praktek yang menyimpang dari suatu praktek administrasi, atau suatu praktek yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi.

Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggara pemerintahan yang baik (good governance). Mengenai perwujudan yang mendasar dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara pada bulan Oktober 2008, dengan keputusan Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno dari anggota Ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara berfungsi sebagai lembaga pengawasan masyarakat yang bersifat independen yang diberi kewenangan untuk Klarifikasi, Investigasi, dan Rekomendasi terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai (penerapan), e. evaluasi (penilaian) dan e. erminasi (penyelesaian).

penyelenggaraan pelayanan publik terhadap dugaan maladministrasi khususnya di daerah. Perwujudan di bentuknya Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia untuk mengurangi atau mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik.

Selain Klarifikasi, Investigasi dan Rekomendasi maka perwakilan Ombudsman Republik Indonesia juga mempunyai tugas yaitu melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik di wilayah kerjanya. Demikian halnya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mendapatkan laporan atau pengaduan tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin meningkat dari tahun ke tahun.

1.2 Tujuan Penelitian

- Mengevaluasi secara internal (Tujuan, Akuntabilitas, dan Masukan) tentang pelaksanaan tugas yang di lakukan oleh Ombudsman Sumatera Utara,
- Menganalisis Hasil Evaluasi secara Eksternal baik Klarifikasi, Investigasi dan Rekomendasi atas pengaduan masyarakat tentang maladministrasi yang di lakukan dalam pelayanan publik.

2 TINJAUAN PUSTAKA

Selanjutnya William N Dunn 2003: 609 menambahkan bahwa salah satu tujuan dari kebijakan adalah yang berhubungan dengan metode analisis kebijakan untuk memudahkan mendapatkan informasi yang cepat dalam proses pengolahan data untuk kepentingan pengambilan keputusan. Sementara itu menurut Brewer dalam *Studying Public Policy*, proses kebijakan terdiri atas 6 tahap: a. permulaan / penanaman (invensi), b. estimasi (perkiraan), c. seleksi (pemilihan), d. implementasi

Setidak tidaknya terdapat 3 (tiga) tujuan utama tentang Evaluasi Teguh Yuwono (2002:132), yaitu :

- Untuk menguji apakah kebijakan yang diimplementasikan telah mencapai tujuannya,
- menunjukkan bentuk akuntabilitas kepada publik terhadap kebijakan yang telah diimplementasikan, dan
- untuk memberikan masukan (saran saran / rekomendasi) pada kebijakan-kebijakan publik yang akan di ambil dimasa yang datang

2.1 Penelitian Terdahulu

Selanjutnya penelitian yang di lakukan oleh Anrie Wirayawan (2014) tentang Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah menyimpulkan bahwa ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam melakukan pengawasan yaitu dari segi peraturan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan letak geografis.

Hasil penelitian Ayu Desiana (2015) menyatakan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah belum mencapai hasil yang memuaskan. Hal tersebut dikarenakan adanya prinsip *good governance* yang belum dipraktikkan dengan maksimal.

Cynthia dkk dan Anisa Nurchasanah (2015) menunjukkan bahwa terdapat bentuk pengaduan masyarakat tidak sesuai dengan kategori pengaduan pada lembaga pengawas eksternal dan masih adanya tindakan maladministrasi dalam BP2T Kota Malang, penyebab

terjadinya maladministrasi di BP2T dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan bersifat Diskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu menganalisis fenomena tentang penyelenggaraan kebijakan publik dan adanya maladministrasi.

3.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung peneliti peroleh dari sumber pertama dengan melakukan:

- Wawancara Informan Kunci yaitu Kepala Perwakilan Ombudsman, Asisten Penyelesaian Laporan dan Asisten Pencegahan. Disamping Informan Kunci maka akan di lakukan wawancara dengan Informan tambahan yang di lakukan dengan sistem Snow Ball khususnya staf dan masyarakat baik pelapor dan terlapor.
- Observasi. Observasi di lakukan dengan mengamati fenomena lapangan terhadap pengaduan atas maladministrasi.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang sudah tersedia baik dari buku, jurnal serta dokumen dokumen yang dimiliki dari berbagai instansi.

3.3 Analisis Data

1) Analisis Delphi

Analisis Delphi adalah analisis yang di lakukan dengan check and recheck untuk menyamakan persepsi dari berbagai informasi yang ada sehingga di peroleh suatu pandangan atau kesamaan

pemahaman. Dalam penelitian ini Analisis Delphi di lakukan untuk mengecek informasi baik dari Informan Kunci maupun Inforaman Pendukung serta observasi lapangan.

2) Analisis Diskrifiif

Analisis Diskrifiif terhadap evaluasi pengawasan yang di lakukan oleh Obusedman baik dari Tujuan, Akuntabilitas maupun Rekomendasi serta evaluasi terhadap pengaduan masyarakat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan dengan Informan Kunci yaitu Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara Abyadi Siregar S.Sos di kantor Ombudsman Sumatera Utara Jl. Sei Besitang No. 3 Sei Sekaming Medan pada hari Jumat tanggal 24 Juli 2020 yang di dampingi oleh Asisten Pencegahan Ombudsman Sumatera Utara Edward Silaban S.S mengatakan, masyarakat yang membutuhkan pelayanan tentang adanya maladministrasi yang di lakukan oleh pejabat publik dapat mengadu ke nomor 0811-945-3737. Melalui nomor tersebut, masyarakat dapat melaporkan lima bidang layanan pemerintah, yakni jaring pengaman sosial (JPS), layanan kesehatan, layanan keuangan, transportasi dan layanan keamanan.

Informan kunci menjelaskan bahwa seluruh laporan yang masuk akan di-validasi untuk melihat kelengkapannya, sementara laporan yang tidak memenuhi syarat akan ditolak. Kepala Perwakilan Ombudsman Sumatera Utara yang merupakan Informan Kunci berharap dengan adanya kontak saluran pengaduan, warga dapat segera melaporkan maladministrasi yang di lakukan dalam pelayanan publik.

Berikut ini akan di evaluasi tentang pengawasan yang di lakukan oleh Ombudsman Sumatera Utara

baik secara internal tentang **Tujuan, Akuntabilitas dan Masukan** serta secara eksternal tentang **Klarifikasi, Investigasi serta Rekomendasi** yang di lakukan oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara atas maladministrasi yang di laporkan oleh masyarakat atas pelayanan publik yang di lakukan oleh pejabat publik baik secara perorangan, bersama sama maupun secara kelembagaan.

4.1 Evaluasi Internal

Mengingat standar pelayanan publik merupakan kewajiban penyelenggaraan pelayanan kepada publik secara langsung, cepat dan tepat sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, maka untuk mengukur tujuan pendirian Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara, peneliti mendeskripsikannya dalam bentuk hasil penelitian baik Tujuan, Akuntabilitas dan Masukan yang di berikan untuk kedepan sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik, sesuai dengan fungsi, tugas serta wewenang Ombudsman yang di atur dalam undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

a. Tujuan

Informan Kunci Kepala Bagian Pencegahan saat di wawancara di kantornya tanggal 31 Juli 2020 mengatakan bahwa lembaga Ombudsman yang relatif baru ini harus secara terus menerus di sosialisasikan sehingga masyarakat menjadi paham dan ada kepercayaan terhadap lembaga ini bahwa pengaduannya akan di tanggapi apabila mengandung nilai kebenaran. Untuk itu Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara sejak awal membuka diri dengan tujuan menciptakan suatu sistem pelaporan sesederhana mungkin tanpa mengabaikan

peraturan yang ada. Hal ini lah tujuan secara internal pada tahap awal Ombudsman ini diperkenalkan kepada masyarakat luas.

Di tambahkan oleh Informan kunci lain yaitu Asisten Penyelesaian laporan bahwa dalam mewujudkan akan tujuan yang akan di capai dan sudah di respon masyarakat dengan baik tentang tujuan pendirian Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara maka terdapat 5 (lima) yang dicapai yaitu :

- 1) **Mudah.** Kemudahan yang diberikan oleh Ombudsman yaitu masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui banyak cara, bisa datang langsung, via surat, telepon, *whatsapp*, dan lain-lain;
- 2) **Pasti.** Setiap pengaduan masyarakat pasti ditindaklanjuti dan diselesaikan sepanjang laporan pengaduan tersebut mengandung kebenaran.
- 3) **Identitas.** Identitas dapat dirahasiakan untuk mencegah adanya kekhawatiran masyarakat untuk mengadukan permasalahan pelayanan publik.
- 4) **Terbuka.** Terbuka yang dimaksud ialah status laporan dapat dilihat secara *online* dan penyelesaian permasalahan tanpa memihak kepada pelapor maupun terlapor.
- 5) **Harapan.** Penyelesaian laporan berorientasi pada harapan Pelapor. Ombudsman dalam proses penyelesaian laporan baik dengan mediasi, konsiliasi, maupun adjudikasi.

b. Akutanbilitas

Dari hasil wawancara dengan Informan Kunci yaitu Kepala Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara untuk yang ke - 3 kalinya yang juga di bantu oleh informan lainnya yaitu Asisten Ombudsman bidang Pencegahan dan Penyelesaian

Laporan bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara yaitu melalui laporan berkala dan laporan tahunan. Disamping itu untuk kasus kasus tertentu juga laporan di tembuskan ke lembaga lembaga yang bersangkutan.

Namun secara rutin ada Laporan berkala yaitu dalam bentuk Laporan Triwulan yang disampaikan setiap bulan sekali dan Laporan Tahunan disampaikan pada bulan pertama tahun berikutnya. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara sebagai lembaga vertikal menyampaikan laporan tersebut kepada Ombudsman Pusat. Kemudian Laporan Tahunan dari setiap perwakilan di rangkum oleh Ombudsman.

c. Masukan

Adapun Masukan untuk kebijakan masa yang akan datang adalah sesuai Wawancara yang di lakukan dengan Kepala Bidang Pelaporan bahwa untuk perbaikan di masa yang akan datang Ombudsman perwakilan Sumatera Utara juga merekomendasikan agar tidak semua masalah di selesaikan secara hukum. Berdasarkan studi media yang peneliti lakukan, Kepala Ombudsman menyarankan hal ini menanggapi adanya dua permasalahan kasus tanah yang ada di Sumatera Utara sebagaimana yang di utarakan pada hari rabu tanggal 18 Desember 2019 di kantor Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kanwil Sumatera Utara.

Demikian juga Masukan yang di berikan yaitu dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat tentu berdasarkan eskalasi pengaduan yang masuk ke Ombudsman tidak tertutup kemungkinan Ombudsman memiliki cabang di beberapa daerah kota lain di Sumatera Utara seperti di Kisaran, Padang Sidempuan dan Gunung Sitoli.

4.2 Evaluasi Eksternal

Setelah evaluasi internal yaitu Tujuan, Akuntabilitas dan Masukan maka evaluasi secara eksternal terhadap pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsmen Perwakilan Sumatera Utara yang dapat dikelompokkan kepada tiga unsur yaitu Klarifikasi, Investigasi dan Rekomendasi.

Wawancara dengan Kepala bagian Pelaporan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara pada hari Jumat tanggal 11 September 2020 bahwa evaluasi secara eksternal dengan mengemukakan bahwa pada tahun menuturkan sepanjang 2017 Ombudsman menerima 283 pengaduan masyarakat tentang buruknya pelayanan publik dari berbagai daerah di Sumatera Utara. Menurutnya jenis pengaduan yang disampaikan melalui surat, kemudian mendatangi langsung Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumut, via email, facebook dan media sosial lainnya.

Pengaduan pada tahun 2017 sesuai dengan hasil wawancara dengan Informan Kunci yaitu Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara bahwa dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa jumlah pengaduan yang masuk atau terregister di kantor Ombudsman tersebut adalah sebanyak 283 pengaduan yang diterima adalah sebesar 125 surat (44.17 %) melalui surat, 122 pengaduan diantar langsung oleh pelapor (44.17 % sedangkan sisanya sebesar tentang pelayanan publik melalui surat paling tertinggi dengan jumlah 44,2 persen. Kemudian mendatangi langsung sebanyak 43,11 persen dan sisanya sebesar 36 laporan pengaduan email dan media sosial atau 12.72 %. Dari 283 laporan pengaduan tersebut sebanyak 182 laporan pengaduan

atau 64.31 % adalah dari kota Medan sedangkan sisanya dari Deliserdang, Langkat, Pematangsiantar, Labuhanbatu, Padangsidempuan dan Jakarta. Kemudian dari wawancara tersebut Kepala Ombudsmen Perwakilan Sumatera Utara bahwa dari substansi pengaduan maka 3 instansi (sektor) yang terbesar adalah instansi Pendidikan, Kepolisian dan Pertanahan.

4.2.1 Klarifikasi

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan Kunci yaitu Kepala Bidang Pelaporan Ombudsman Sumatera Utara mengatakan bahwa proses klarifikasi dilakukan terhadap adanya pengaduan adalah dengan cara meminta keterangan dan penjelasan dari pelapor mengenai laporan atau pengaduan akan kasus yang dilakukan oleh pihak terlapor. Selain proses dan tahapan klarifikasi yang dilakukan kepada pelapor, klarifikasi juga dilakukan kepada pihak terlapor untuk mencari tahu kebenaran kasus yang dilaporkan dengan tujuan untuk mengambil sebuah kesimpulan terhadap laporan tersebut.

Berdasarkan kesimpulan wawancara tersebut dapat diuraikan bahwa pihak Ombudsman telah melakukan klarifikasi kepada pihak SKPD terlapor, dan pihak yang terlapor telah menjalankan saran perbaikan dari Ombudsman. Perlu dipahami secara tegas bahwa tugas SKPD merupakan bagian lembaga publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Assisten Ombudsman tersebut juga menjelaskan bahwa atas laporan pengaduan selalu melakukan klarifikasi terlebih dahulu dengan cara mengundang pihak terlapor untuk memberikan keterangan terkait pengaduan tersebut, yang semua itu

dilakukan dalam rangka perbaikan yang lebih baik. Dalam kaitan dengan klarifikasi pihak terlapor pun mengapresiasi kerja Ombudsman. Selanjutnya juga hasil wawancara peneliti juga menemukan bahwa tahapan klarifikasi senantiasa dilakukan oleh pihak ombudsman.

4.2.2 Investigasi

Dari staf yang di tugaskan oleh Informan Kunci yaitu Kepala Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara yang merupakan salah satu Asisten Ombudsman di kantor Perwakilan Provinsi Sumatera Utara menjelaskan bahwa proses Investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman merupakan upaya penyelidikan, pencarian, pemeriksaan, pengumpulan data dan informasi yang seakurat mungkin yang bertujuan untuk mengetahui kebenaran sebuah fakta lapangan yang benar-benar terjadi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Asisten Ombudsman sebagai salah satu informan kunci bahwa telaah dokumen peneliti menunjukkan bahwa dari semua laporan yang masuk dalam kewenangan Ombudsman senantiasa melakukan investigasi dilapangan untuk menilai kebenaran dari sebuah laporan pengaduan. Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 Pasal 7 bahwa jenis laporan yang di investigasi adalah adanya dugaan maladministrasi yang dilakukan pejabat atau lembaga penyelenggara kebijakan publik pada suatu SKPD.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti terdapat jumlah yang cukup besar dalam penerimaan laporan pengaduan berkaitan dengan adanya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam kurun waktu tiga tahun yaitu dari Tahun 2010 sebanyak 1.137

pengaduan meningkat menjadi 1.867 pada Tahun 2011 dan pada Tahun 2012 menjadi 2.024 pengaduan, dengan peringkat tertinggi diduduki oleh jenis maladministrasi penundaan berlarut (*unduedelay*) yang pada Tahun 2012 mencapai 33 % yang disinyalir karena rumitnya proses birokrasi.

Wawancara dengan Kepala Bidang Pelaporan pada tanggal 18 September 2010 mengatakan bahwa kendati Ombudsman memiliki kewenangan untuk melakukan investigasi inisiatif sebagai bentuk pengejawantahan dari tugas investigasi atas prakarsa sendiri (Pasal 7 huruf d Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia), tetap saja jumlah pengaduan melalui peran aktif masyarakat yang mengadukan ke Ombudsman lebih banyak jumlahnya dibandingkan investigasi inisiatif Ombudsman itu sendiri. Menurut data Sistem Informasi Manajemen penyelesaian Laporan Ombudsman jumlah pengaduan dari masyarakat melalui mekanisme datang langsung tercatat sebanyak 3.229, melalui email sejumlah 366, melalui sosial media sejumlah 112, melalui surat sebanyak 1060, melalui saluran telepon sebanyak 567, dan melalui kanal website sebanyak 42, sedangkan melalui mekanisme investigasi inisiatif hanya berjumlah 109.

4.2.3 Rekomendasi

Hasil investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman, kepada atasan sebagai terlapor untuk dilaksanakan sesuai dengan nilai-nilai pelayanan yang baik dengan tujuan peningkatan mutu pelayanan administrasi pemerintahan yang baik dan cepat. Adapun rekomendasi sebagai bahan evaluasi mencerminkan beberapa perspektif yaitu sebagai berikut: (1) Uraian tentang laporan secara tertulis dan lisan yang disampaikan kepada

lembaga Ombudsman, (2) Uraian tentang hasil pemeriksaan dari sumber pelapor dan pemeriksaan langsung di lapangan, (3) Kesimpulan bentuk maladministrasi yang telah terjadi pada masyarakat serta, (4) Kesimpulan dan pendapat dari Ombudsman mengenai hal yang perlu dilaksanakan terlapor dan atasan terlapor.

Berdasarkan hasil obeservasi peneliti dan wawancara dengan Kepala Bidang Pelaporan pada tanggal 18 Sepember 2020 mengatakan bahwa tidak semua laporan berujung kepada Rekomendasi akan tetapi sebagian juga di selesaikan melalui mediasi. Maka apabila pihak sudah menerima dan menemukan solusi pada saat mediasi, maka kasus dianggap selesai dan tidak sampai dikeluarkan rekomendasi. Dari penjelasan Assisten Ombudsmen Perwakilan Provinsi Sumatera Utara tersebut maka sejak di terimanya pengaduan masyarakat akan adanya maladministrasi maka di lakukan langkah langkah atau prosedur tertentu.

5. SIMPULAN

Adapun Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Evaluasi secara Internal
 - 1) Tujuan. Dalam rangka pencapaian tujuan pendirian Ombudsman terdapat 5 (lima) kemudahan bagi pelapor yaitu : Mudah, Pasti. Identitas. Terbuka. Harapan.
 - 2) Akuntabilitas. Akuntabilitas yang di berikan adalah melalui laporan berkala dan laporan tahunan. Disamping itu untuk kasus kasus tertentu juga laporan di tembuskan ke lembaga lembaga yang bersangkutan.

- 3) Masukan. Masukan yang diberikan adalah agra tidak semua permasalahan di selesaikan secara hukum tapi terlebih dahulu melalui Mediasi atau pendekatan Politik..
- b. Evaluasi secara Eksternal adalah :
 - 1) Klarifikasi. Semua laporan pengaduan terlebih dahulu melalui Klarifikasi. Jika pengaduan memenuhi persyaratan di tindak lanjuti dan jika tidak akan di kembalikan.
 - 2) Investigasi. Kasus baik hasil prakarsa Omusdman maupun pengaduan masyarakat yang telah di klarifikasi di lanjutkan dengan Investigasi baik pelapor maupun terlapor serta pihak lain.
 - 3) Rekomendasi. Tidak semua pengaduan di rekomendasikan penyelesaian apabila sebelum tahap investigasi sudah ada mediasi.

Rekomendasi :

- a. Peneliti menyarankan sesuai dengan undang undang nomor 32 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah agar pengelompokan Laporan Masyarakat juga di kelompokkan berdasar (instansi pusat yang ada di daerah termasuk BUMN, dan Unit Pelaksana Teknis), Instansi Propinsi (Satuan, pemerintah kabupaten / Kota (SKPD, BUMND, dan UPT) serta Pemerintahan Desa.
- b. Dalam rangka mendekatkan pelayanan ke masyarakat luas perlu terus di lakukan sosialisasi tentang fungsi dan peran Lembaga Ombudsman serta di daerah yang memiliki

- c. eskalasi pengaduan masyarakat yang tinggi perlu di buka cabang Perwakilan Ombudsman per wilayah seperti di Kisaran, Padang Sidempuan, dan Gunung Sitoli.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, 2001, Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara, Bumi Aksara, Jakarta, Hal 5
- Anrie Wirayawan (2014). Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Bridgman, J. & Davis G. Australian Policy Handbook, (Allen & Unwin, NSW, 2000), hal. 130.
- Darma, 2004. Manajemen Kepegawaian dan Sistem Rekrutmen Pegawai di Indonesia. Jakarta, Penerbit Liberty.
- Dunn. N, William. 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Edisi Kedua Yogyakarta: Gajah Mada University Press, hal. 610
- Ekowati, Mas Roro Lilik, 2005, Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan atau Program, Edisi Revisi, PT Rosdakarya, Bandung.
- Hasibuan, S. P. Malayu. (2007) Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta, Bumi Aksara.
- Miles dan Hubberman. (1997). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta, Kanisius.
- Moleong, Lexy J. (2002). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadri. (2000). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif Yogyakarta, Ghalia Gajah Mada University Press.
- Peraturan- Peraturan :
- Undang Undang Republik Indonesia 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.
- Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2012 tentang Sistem Sumberaya Manusia pada Ombudsman Republik Indonesia .
- Peraturan Ombudsman Nomor 7 tahun 2011 tentang Kode Etik Insan Ombudsman.
- Peraturan *Ombudsman Republik Indonesia* Nomor 44 Tahun 2020. Rencana Strategis *Ombudsman Republik Indonesia* Tahun 2020-2024
- Jurnal Jurnal :
- Arief, Wicaksono dkk. (2015) Optimalisasi Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Penyadaran Hak Masyarakat Atas Pelayanan Publik. Jurnal. Jogyakarta.
- Ria, Nova Sari (2010) Aktivitas Ombudsman Republik Indonesia Propinsi Riau dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Di bidang Pelayanan Publik Berdasarkan Undang Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesai. Jurnal JOM Fakultas

Hukum Unri Volume III Nomor 2
tahun 2016.

Setiajeng Kadarsih (2020) Tugas
dan Wewenang Ombudsman
Republik Indonesia Dalam
Pelayanan Publik Menurut UU
No. 37 tahun 2008 Jurnal
Dinamika Hukum Vol. 10 No.2
Mei 2010, Fakultas Hukum
Universitas Jenderal
Soedirman, Purwokerto.

Suhartono, dkk (2017) Analisis
Kinerja Aparat Bidang
Pelayanan Pada Pengadilan
Negeri Joyakarta Tesis thesis,
STIE Widya Wiwaha
Jogyakarta.