

**EFEKTIVITAS KINERJA OMBUDSMAN DALAM MENANGANI  
PENGADUAN PELAYANAN (KASUS MALADMINISTRASI  
DI KOTA PEKANBARU)**

**Oleh :**

**Kelani Putri**

EMAIL: [kelani.putry@gmail.com](mailto:kelani.putry@gmail.com)

**Pembimbing : Drs. H. Chalid Sahuri, MS**

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Administrasi Negara FISIP  
Universitas Riau

Kampus bina widya jl. H. R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-  
Telp/Fax. 0761-63277

***Abstract***

*Ombudsman has a very important role in making the good public service because as a supervisory institution of public service provider which is according to Constitution Number 37 of 2008. Therefore the Ombudsman should emphasize on the effectiveness in overseeing public service provider. Included in implement the programs such as implementing socialization activity like introduction of the Ombudsman institution, investigation activities, monitoring and supervision of public service providers based on the issues of maladministration report. As this study aims to determine how the effectiveness and barriers of Riau Province Representative Ombudsman of the Indonesia Republic in supervision of public service provider.*

*This research is a descriptive study that using qualitative approach as a tool of analysis. This research is conducted in the city of Pekanbaru with key informant interviews as an object of information that aims to achieve the goal to have the information. in this study. Data used in this study are primary data and secondary data obtained through direct observation and interviews with key informants.*

*Riau Province Representative Ombudsman in dealing with complaints of maladministration had not been effective, especially in the prevention and settlement report, caused its there barriers such lack of human resources, the limited budget, the lack of facilities to support the performance of the Ombudsman of Riau Province Representative. This has an impact on the number of reports of unresolved by the ombudsman as well as the persistence of maladministration undertaken by public service provider in Pekanbaru so it is very detrimental to the public and sides related. Therefore, needs additional human resources, increasing in the funding, the addition of support facilities and needs socialization evenly related to the Riau Representative Ombudsman of the Indonesia Republic*

***Keywords: Effectiveness, Supervision, Maladministration***  
***Kata Kunci :Efektivitas, Pengawasan, Maladministrasi***

## I. PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya, untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Karena pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta berfokus kepada pelanggan/masyarakat secara baik atau terbaik.

Pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih dan efisien guna meningkaan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara. Namun didalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi dan fakta yang belum sesuai dengan kebutuhan serta perubahan di berbagai di bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Pemerintah justru menimbulkan banyak masalah bagi publik yang menjadi kliennya, sangat masuk akal jika pemerintah kemudian mendapat berbagai stigma negatif, jauh

dari menjadi bagian dari solusi, pemerintah justru menjadi masalah, bahkan masalah utama dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang dilontarkan masyarakat berkaitan dengan buruknya kinerja pelayanan publik, pelayanan yang bertele-tele dan cenderung birokratis, biaya yang tinggi, pungutan-pungutan tambahan, perilaku aparat yang lebih bersikap sebagai pejabat ketimbang abdi masyarakat, pelayanan yang deskriminatif, dan serta sederetan persoalan lainnya adalah potret kelabu yang menegaskan pernyataan diatas.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam dari pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun dalam pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, keamanan, kependudukan, pertanahan dan lain-lain. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) banyak dialami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Demikian halnya di Indonesia, peningkatan kebutuhan masyarakat diberbagai bidang menuntut pemerintah harus mampu memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat tersebut. Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta, kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut akan berbanding lurus dengan perkembangan instansi tersebut, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen maka

kemungkinan besar instansi tersebut akan berkembang, dan sebaliknya apabila instansi tersebut memberikan pelayanan yang kurang memuaskan kepada masyarakat maka kemungkinan besar instansi tersebut lambat berkembang. Sesungguhnya yang menjadi produk organisasi pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat.

Penyelenggara pemerintah di kehidupan masyarakat cenderung diwarnai praktek-praktek maladministrasi, korupsi dan nepotisme(KKN), secara gamlang masyarakat pada saat itu kerap menyaksikan praktek-praktek penyimpangan yang dilakukan para pejabat publik tanpa berdaya menghentikannya seperti semua hal tersebut sudah bukan menjadi rahasia umum, lembaga penegak hukum juga kurang menunjukkan fungsi idealnya sehingga menghancurkan kepercayaan masyarakat, keadaan tersebut merupakan pra-kondisi bagi terbangunnya image negatif terhadap pemerintah dan instansi kenegaraan lainnya sehingga bermuara pada apatisme sosial.

Mengingat pelayanan publik kondisi saat itu secara umum masih rendah kualitasnya, masih banyak masalah yang mengakibatkan terjadinya ketidakpuasan atas pelayanan publik di masyarakat secara luas. Karena penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan dan penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik.

Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan.

Pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan dan di aplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggaraan negara dan pemerintah. Namun dalam praktik masyarakat mengalami atau merasakan terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk itu diwujudkanlah Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan menegaskan eksistensi Ombudsman sebagai pengawasan eksternal birokrasi pelayanan publik untuk memperhatikan aspirasi yang berkembang dalam masyarakat agar terwujud aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, bersih, terbuka, serta bebas dari korupsi dan nepotisme, perlu dibentuk lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Ide pembentukan Ombudsman juga tidak terlepas dari pertanyaan tentang sejauh mana efektifitas kinerja dan independensinya seperti halnya juga dipersoalkan terhadap lembaga-lembaga pengawasan sebelumnya.

Menurut pasal 1 ayat 1 undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang dimaksud dengan Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan publik termasuk yang diselenggarakan oleh Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Usaha Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Didalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana yang terdapat didalam Pasal 7 huruf g menjelaskan salah satu tugas Ombudsman adalah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terkait bidang pencegahan ini, anggota ombudsman memberikan sosialisasi baik terhadap tokoh-tokoh masyarakat, kampus-kampus, dan kepada satuan kerja perangkat daerah yang memang langsung memebrikan pelayanan kepada masyarakat. Namun upaya ini masih belum berjalan efektif secara merata ke berbagai wilayah yang terdapat di Provinsi Riau.

Dalam undang-undang 37 tahun 2008 tentang ombudsman dijelaskan juga bahwa Ombudsman Republik Indonesia diberi kewenangan mengawasi pemberian pelayanan

umum oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara negara dimaksud meliputi Lembaga Peradilan, Kejaksaan, Kepolisian, Badan Pertanahan Nasional, Pemerintah Daerah, Instansi Dearthemen dan Non-Departemen, BUMN, dan Perguruan Tinggi Negeri, serta badan swasta dan perorangan yang seluruh/sebagian anggarannya menggunakan APBN/APBD. Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan tugas negara di daerah, jika dipandang perlu Ketua Ombudsman Nasional dapat membentuk perwakilan Ombudsman di daerah provnsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari ombudsman Nasional. Seluruh peraturan perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku bagi ombudsman nasional berlaku pula bagi perwakilan Ombudsman di daerah.

Hal ini merupakan ketidakproduktivan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau yang sudah independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Penyelenggara pelayanan publik wilayah Kota Pekanbaru yang telah mendzalimi rakyat pun tetap dapat berlenggang tanpa mmeperdulikan rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau. Kemudian jikan dilihat dari responsivitasnya yaitu kemampuan organisasi untuk mengawali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan aspirasi masyarakat.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau bersikap pasif dalam artian menunggu adanya pengaduan bukan aktif untuk mencari kesalahan-kesalahan penyelenggara pelayanan publik tanpa adanya laporan. Hal ini menyebabkan Ombudsman RI Perwakilan Riau tidak mempunyai wewenang untuk mengenali kebutuhan masyarakat dengan inisiatif menyelidikinya. Selain itu, ada program dari ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau untuk menarik perhatian masyarakat agar mau menggunakan fasilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau.

Sesuai penjelasan diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan sebuah penelitian untuk mengetahui lebih lanjut mengenai Efektivitas keberadaan dalam pelaksanaan tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau dalam menangani pengaduan pelayanan mengenai maladmintrasi dalam pelayanan publik yang terjadi di wilayah Kota Pekanbaru ?
2. Apa faktor penghambat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau dalam menangani kasus

maladministrasi dalam pelayanan publik di wilayah Kota Pekanbaru?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.**

### **a. Tujuan**

1. Untuk mengetahui Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau dalam menangani pengaduan maladministrasi dalam pelayanan publik di wilayah Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apasaja yang menghambat Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau dalam menangani pengaduan maladministrasi di wilayah Kota Pekanbaru.

## **D. Manfaat Penelitian.**

Dengan melakukan penelitian tentang Efektifitas Ombudsman dalam menangani pengaduan pelayanan malaadministrasi di Kota Pekanbaru dari segi ilmu pengetahuan dan manfaat praktis dalam analisis kebijakan terdapat beberapa manfaat yang diambil, baik dari dimensi teoritis maupun dari dimensi praktis manfaat penelitian adalah :

### **1. Manfaat Teoritis**

Bahan masukan bagi peneliti dalam memahami dan mendalami ilmu yang diperoleh selama studi pada jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Publik dengan mata kuliah Pelayanan Publik di FISIP Universitas Riau.

## 2. Manfaat Praktis

- a) Sebagai salah satu sumber pemikiran dan informasi serta bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya pada bidang yang sama.
- b) Bahan masukan dan informasi bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Kota Pekanbaru dalam melakukan penanganan pengaduan pelayanan publik dan minat serta kesadaran masyarakat dapat meningkat dalam melakukan pelayanan publik secara baik dan benar.

## I. KONSEP TEORI

### 1. Efektivitas organisasi

Efektivitas adalah suatu kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana yang digunakan, serta kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan, jadi efektivitas organisasi adalah tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasaran efektivitas

**Gibson Dalam Pasalong (2011:4)** mengatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama, derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas.

Menurut **Sumaryadi (2005:105)** efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan, ini dapat diartikan, apabila sesuatu pekerjaan data dilakukan dengan baik sesuai dengan

yang di rencanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu tenaga dan yang lain.

Kemudian menurut **Etzioni Dalam Chaizi (2004:120)** efektivitas organisasi dapat diartikan sebagai keberhasilan organisasi dalam usaha mencapai tujuan atau sasaran, meningkatkan produktivitas manusia dalam organisasi tidak hanya menyangkut penjadwalan pekerjaan dan keterampilan yang diperlukan untuk itu, tetapi juga menyangkut kondisi, iklim dan suasana kerja.

Menurut pendapat **David Krech, Ricard S, Cruthfied dan Egerton L. Ballachey yang dikutip denim (2004:119)** menyebutkan ukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan.
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh.
3. Produk kreatif, terciptanya hubungan kondusif.
4. Intensitas yang akan dicapai.

**Mahmudi, (2005:92)** Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan, di dalam bukunya manajemen sector pelayanan publik, **Mahmudi** juga mengatakan efektivitas menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan

(kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

Terdapat 3 perspektif yang utama didalam menganalisisapa yang disebut efektifitas organisasi **Ricard M.Steers, (1986: 5-7)** yaitu:

- a. Perspektif optimalisasi tujuan yaitu efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuann yang layak dicapai.
- b. Perspektif sistem,yaitu efektivitas organisasi di pandang dari keterpanduan berbagai faktor yang berhubungan mengikuti pola,input,konversi, output dan umpan balik, dan mengikutsertakan lingkungan sebagai faktor eksternal.
- c. Perspektif perilaku manusia,yaitu konsep efektivitas organisasi ditekankan pada perilaku orang-orang dalam organisasi yang mempengaruhi keberhasilan organisasi untuk periode jangka panjang.

Efektivitas adalah ukuran sejauh mana tujuan (organisasi) dapat dicapai **Sigit (2003:1)** efektivitas

merupakan salah satu dimensi dari produktivitas (hasil) yaitu mengarah pada pencapaian untuk kerja yang maksimal,yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas,kuantitas dan waktu.

Selanjutnya **Ricard M.Seers (2005:226)** mengemukakan lima kriteia dalam pengukuran efektifitas,yaitu:

1. Produktivitas, kemampuan setiap pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan hasil yang sesuai dengan instruksi dan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Kemampuan adaptasi,kemampuan setiap anggota untuk mencari jalan keluar persoalan dalam menanggapi dengan luwes tuntutan perubahan lingkungan.
3. Kepuasan kerja, kemampuan seorang anggota dalam mencapai suatu hasil kerja yang dicapapai seseorang anggota dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai tujuan dan rasa puas dalam dirinya.
4. Pencarian Sumber Daya,kemampuan SDM yaitu kecerdasan dan kecakapan seseorang

anggota dalam melaksanakan tugasnya.

## **II. METODOLOGI PENELITIAN.**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan secara deskriptif, yaitu memberikan gambaran situasi untuk memperoleh data-data berdasarkan hasil pengamatan dilokasi penelitian. Dalam penelitian ini nantinya akan diamati mengenai program yang dibuat oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Kota Pekanbaru dalam menangani kasus maladministrasi, terutama dalam pelaksanaan penyelesaian dan penanganan kasus maladministrasi.

## **III. HASIL PENELITIAN.**

### **A. PEMBAHASAN**

#### **a. Efektifitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani pengaduan pelayanan (kasus maladministrasi di kota pekanbaru)**

Dalam undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman republic indonesia dalam pasal 1 ayat 3 dijelaskan bahwa Maladministrasi adalah sebuah perilaku/tindakan tetapi juga meliputi Keputusan dan Peristiwa yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan

pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

untuk mengetahui efektivitas ombudsman dalam menangani kasus pelayanan publik terutama dibidang penyelesain dan pencegahan malaadministrasi di kota pekanbaru, penulis menggunakan indicator efektivitas menurut konsep teori dari Ricard M. Steers (2005:226) indicatornya meliputi:

1. Produktivitas.
2. Kemampuan adaptasi.
3. Kepuasan kerja.
4. Pencarian SDM.

Untuk mengetahui tanggapan informan terhadap indicator-indikator tersebut, penulis akan menguraikan secara jelas seperti yang tercantum berikut ini:

1. Produktivitas.

Produktivitas merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang sesuai dengan instruksi dan rumusan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dnegan memanfaatkan sumberdaya secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal. Produktivitas merupakan ukuran kinerja termasuk efisiensi dan efektivitas. Efektivitas berkenaan dengan pencapaian tujuan. Dan tingkat produktivitas ombudsman dalam melakukan pencegahan maladministrasi bisa dilihat dari

bagaimana tindak lanjut ombudsman dalam menyelesaikan setiap laporan pengaduan pelayanan yang masuk berdasarkan alur atau prosedur penyelesaian laporan dugaan maladministrasi.

Dalam melakukan pencegahan dan penanganan kasus maladministrasi ini dapat dilihat dari berapa kali jumlah ombudsman melakukan monitoring atau survey terhadap satuan kerja yang ada di provinsi riau dalam satu tahun serta tingkat jumlah kasus pengaduan pelayanan yang masuk kedalam ombudsman yang dapat ditangani dan ditindak lanjuti ombudsman.

**Table 1.3 Data Jumlah Laporan Periode 2013-2015**

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Laporan Pengaduan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	2013	Laporan selesai	97	59,9%
2		Laporan belum selesai	65	40,1%
<b>Jumlah</b>			<b>162</b>	<b>100%</b>
1	2014	Laporan selesai	153	62,2%
2		Laporan belum selesai	93	37,8%
<b>Jumlah</b>			<b>246</b>	<b>100%</b>
1		Laporan selesai	107	53,2%

2	2015	Laporan belum selesai	94	6,8%
<b>Jumlah</b>			<b>201</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau.**

Dari table diatas dapat dilihat masih adanya kasus yang belum terselesaikan disetiap tahunnya, dan penulis melakukan wawancara dengan bapak dasuki bidang pencegahan mengenai jumlah laporan yang belum terselesaikan tersebut.

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa produktivitas ombudsman dalam melakukan pencegahan dan penyelesaian laporan maladministrasi masih kurang efektif. Hal ini dapat dilihat berdasarkan temuan peneliti di lapangan masih adanya beberapa kasus disetiap tahunnya yang belum dapat ombudsman selesaikan dan masih membatasi dinas-dinas yang akan disurvey kepatuhan oleh ombudsman setiap tahunnya. sehingga masih akan banyaknya laporan pengaduan dugaan maladmistrasi yang terjadi dan akan masih banyaknya dinas yang tidak memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

## 2. Kemampuan adaptasi.

Kemampuan adaptasi merupakan kemampuan pegawai dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Bagaimana organisasi mencari jalan keluar persoalan dalam

menanggapi dengan luwes tuntutan perubahan lingkungan yang terjadi khususnya dalam pengendalian tindak asusila. Kemampuan ombudsman dalam usaha pencapaian sangat berperan penting karena merupakan proses penunjang keberhasilan sebuah pelaksanaan pelayanan publik yang baik, sehingga dapat berjalan dengan efektif dan maksimal sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Komunikasi sangat penting untuk dilakukan guna melancarkan pelaksanaan tugas terkait pencegahan dugaan maladministrasi dan penyelesaian laporan dugaan maladministrasi dan dengan adanya komunikasi yang terjalin secara baik dengan sesama pegawai, masyarakat maupun penyelenggara pelayanan publik dapat menunjang efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau. Dalam hal ini seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara sesama pegawai maupun masyarakat, berikut sub indikator dari komunikasi yaitu:

- a. Adanya kejelasan dan kelancaran informasi yang disampaikan oleh ombudsman kepada penyelenggara pelayanan publik ataupun masyarakat.
- b. Adanya arahan-arahan dan komunikasi yang baik dengan sesama pegawai ataupun ketua perwakilan ombudsman.

Dalam rangka memberdayakan masyarakat, pihak Ombudsman Perwakilan Riau melakukan penyebaran informasi dalam berbagai bentuk antara lain sosialisasi, kuliah umum, dialog

interaktif dan lainnya tujuan kegiatan sosialisasi adalah dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat, memberikan kesadaran kepada masyarakat atas hak mendapatkan layanan pemerintahan instansi penyelenggaraan pelayanan publik, mendorong intitusi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan serta menginventarisasi permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bahan masukan dalam rangka perbaikan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau telah melaksanakan sosialisasi sebagai upaya pencegahan terjadinya maladministrasi

### 3. Kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan pandangan dan perasaan puas atau tidak puasnya individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Kepuasan kerja juga merupakan kemampuan pegawai dalam mencapai suatu hasil kerja atau yang dicapai seorang pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai suatu tujuan serta menimbulkan rasa puas dirinya begitu juga terhadap masyarakat.

Kepuasan kerja salah satu faktor sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, dan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya

akan mempunyai sikap negative terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu, kepuasan dalam bekerja akan membuat karyawan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya, sehingga prestasi kerjadapat tercapai.

Dapat dilihat dari kinerja dalam menyelesaikan dan menindaklanjuti laporan dengan memberikan pelayanan masyarakat dalam melaksanakan tugasnya tersebut. selain itu adanya kepuasan kerja yang ditandai dengan selesainya kasus sebanyak lebih dari 50% setiap tahunnya.

#### 4. Pencarian sumber daya.

Pencarian sumber daya merupakan pemenuhan sumber daya manusia berkaitan dengan tercukupi pegawai yang dibutuhkan, daya pikir dan kecakapan untuk meningkatkan efektivitas kinerja dan efisiensi organisasi sebagai salah satu fungsi dalam pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya yang dimaksudkan adalah petugas pelaksana yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai sesuai dengan yang dibutuhkan. Pelaksanaan kegiatan cenderung kurang efektif jika kurangnya sumber daya pelaksanaan kegiatan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau belum tercukupinya pegawai yang dibutuhkan dalam mengawasi pelayanan publik agar tidak terjadinya maladministrasi. Dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai ketika melakukan monitoring terhadap dugaan maladministrasi hanya 2 orang. Jumlah tersebut tidak

sebanding dengan jumlah instansi yang menyelenggarakan atau memberikan pelayanan publik di Provinsi Riau. Sehingga pengendalian pelayanan publik terhadap maladministrasi tidak dapat dilakukan dengan efektif disebabkan oleh terbatasnya jumlah pegawai yang dimiliki ombudsman.

Selain jumlah pelaksana yang memadai juga diperlukan adanya pelaksanaan yang kompeten dalam menunjang efektivitas ombudsman, karena apabila jumlah pelaksanaan telah mencukupi, namun tanpa diimbangi dengan kemampuan atau keahlian dalam menjalankan tugas, maka dalam proses pelaksanaannya tidak dapat berjalan dengan maksimal. Ketersediaan sumber daya manusia yang terampil merupakan hal yang sangat penting agar pelaksanaan program lebih efisien dan efektif, dimana kadangkala pelaksanaan suatu kegiatan terhambat bukan karena jumlah pelaksanaan yang tidak memadai. Tetapi lebih pada kurangnya kualitas sumber daya manusia sebagai pelaksana.

Bahwa Ombudsman Perwakilan Riau masih kekurangan SDM. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti bahwa ombudsman masih kekurangan jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan banyaknya tugas sehingga kinerja ombudsman menjadi tidak efektif. Namun untuk kemampuan ombudsman cukup baik dengan diberikannya pelatihan dan keterampilan dalam menunjang kemampuan pegawai.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas kinerja ombudsman dalam menangani pengaduan pelayanan publik (kasus maladministrasi di kota pekanbaru) maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Efektivitas kinerja ombudsman dalam menangani pengaduan pelayanan publik (kasus maladministrasi di kota pekanbaru) belum sepenuhnya efektif. Ini artinya efektivitas kinerja pada ombudsman republic indonesia perwakilan riau belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dan data yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa indikator produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan pencarian SDM yang belum berjalan dengan maksimal baik itu dari penyelesaian laporan dan bidang pencegahannya karena melihat masih adanya beberapa laporan yang tidak terselesaikan dan masih adanya masyarakat yang belum mengetahui keberadaan ombudsman.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja ombudsman dalam penanganan pengaduan pelayanan publik di kota pekanbaru yang pertama adalah sumber daya manusia, kedua masih minimnya anggaran dana yang diberikan oleh negara untuk ombudsman republic indonesia perwakilan

riau, ketiga masih terbatasnya fasilitas penunjang kinerja ombudsman republic indonesia perwakilan riau, keempat sosialisasi kepada masyarakat yang berlangsung bersentuhan dengan para penyelenggara pelayanan publik. Kurangnya sumber daya mempengaruhi pekerjaan ombudsman dalam penanganan laporan masyarakat kemudahan penyelesaian laporan berjalan lambat membuat kinerja ombudsman jelas sangat kurang efektif, sarana dan prasarana menjadi punjung ombudsman dalam melakukan pencegahan maladministrasi terutama ke daerah-daerah namun kekurangan sarana ini membuat kinerja ombudsman terbatas, selain itu anggaran dana yang masih berpusat di ombudsman RI ini semakin membuat ruang gerak ombudsman menjadi semakin terbatas terutama dalam melakukan dan meningkatkan partisipasi warga maka dibutuhkan sosialisasi tersusun dan strategi agar tercapai target partisipasi aktif dari masyarakat untuk melaporkan perkara maladministrasi.

#### V. SARAN.

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti kemukakan, maka peneliti mengajukan dan memebrikan saran yang sekiranya dianggap perlu untuk dapat dipertimbangkan sebagai bahan masukan pada ombudsman republic indonesia

perwakilan riau di kota pekanbaru.yaitu:

1. Untuk efektivitas kinerja ombudsman dalam penanganan pengaduan masyarakat agar lebih ditingkatkan lagi baik itu dalam hal menyelesaikan laporan ataupun pencegahan, terutama dibidang pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau diharapkan dapat mensosialisasi kan keberadaan ombudsman kepada masyarakat yang langsung bersentuhan dengan administrasi. Untuk bisa dikaitkan lagi eksistensinya bagi keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau agar lebih dapat dikenal oleh masyarakat terutama masyarakat yang ada diluar daerah. dan melaporkan jika adanya maladministrasi sehingga ini dapat menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas.
2. Ombudsman pusat hendaknya menambah jumlah anggota disetiap ombudsman perwakilan sehingga dalam melaksanakan pekerjaan dan melakukan pencegahan maladministrasi dapat berjalan efektif.
3. Ombudsman pusat juga harus menambahai anggaran dana untuk setiap perwakilan ombudsman terlebih ini untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan ombudsman dalam melakukan dan mecegah dugaan maladministrasi sehingga

ombudsman perwakilan lebih bisa menjangkau daerah-daerah di provinsi.dan kepada masyarakat juga agar bisa mengikuti sosialisasi yang diberikan oleh pihak ombudsman baik itu sosialisasi secara langsung maupun yang dari media masa. Sehingga masyarakat mengetahui fasilitas negara yang diberikan untuk masyarakat guna peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

## Daftar Pustaka

### A. Kelompok Buku

Antonius Sujata RM Surachman,  
*EFEKTIVITAS OMBUDSMAN INDONESIA Kajian tindak lanjut kasus-kasus tertentu Digest of Selected Cases 2000 – 2003*. Komisi Ombudsman Nasional. Mitra Alembana Grafika pt.

Danim.Sudrwan,2004.*Motovasi Kepemimpinan dan Efektifitas Kelompok* .Jakarta :Rineka Cipta

Ivancevich,M.Jhon (dkk), 2006,  
*Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Erlangga, Jakarta.

Ibrahim,Amin.2008.. *Teori Serta Konsep Pelayanan Publik Sera Implementasinya* . Bandung : Mandar Maju.

James L.Gibson.(1996).*Organisasi:Perilaku, Struktur dan Proses*.Jakarta:Bina Rupa Askara.

- Kurniawan, Agung, 2005 .  
*Transformasi Pelayanan Publik*  
, Yogyakarta Pembaharuan.
- Kumarotomo, W. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*  
, Yogyakarta: Gajah Mada University Press 2006.
- Mahmudi 2005 , *manajemen kinerja sector public* . Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir H.A.S 1997 , *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Askara Jakarta.
- Moenir . *Prinsip Pelayanan Publik*. Jakarta : PT.Pradnya Paramita, 1995.
- Masthuri, Budhi, *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Jakarta : PT.Pradnya Paramita. 2005
- Nasucha, chaizi. 2004, *reformasi administrasi public*, Jakarta : PT.Grasindo.
- Nawawi, Hadari, 2005, *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta. Gajahmada University Press
- Pasalong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : PT. Alfabet
- Ruky. S. Schmad. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja (panduan praktisi untuk merancang dan meraih kinerja prima)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Sigit winarno , 2003, *kamus besar ekonomi* , cetakan 1, bandung: pustaka grafika.
- Sinambela, Lijan Poltak, Dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Askara
- Steers, Ricard m. 1986. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sumayardi, nyoeman 2005, *efektifitas implementasi kebijakan otonomi daerah*. Jakarta: citra utama.
- Sutarto, Nyoman, 2005. *Efektivitas Implementasi*, Cintra Utama. Jakarta
- Sutrisno Edy. 2007. *Budaya Organisasi*. Surabaya: Kencana Prenda Media Group
- Wibowo, 2009. *Manajemen kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widodo, joko. 2011. *Good Governance, Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekia.
- Winardi, 2006, *Teori Organisasi Dan Pengorganisasian*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Winarso, *Buku Saku Ombudsman, Gedung Ombudsman Republik Indonesia*.

## **B. Kelompok Perundang-Undang:**

Undang-undang No 25 Tahun 2009  
*Tentang Pelayanan Publik*.

Undang-undang No 37 Tahun 2008  
*Tentang Ombudsman Republik Indonesia*

Keputusan Presiden No.44 Tahun 2000  
*Tentang Komisi Ombudsman Nasional*.

Keputusan MenPAN No. 15/PER/M.  
PAN/7/2008 *Tentang Pedoman Umum  
Penyelenggaraan*

**D.Kelompok Artikel dan Internet.**

[http://redballeralfurqon.blogspot.co.id/  
2012/02/disusun-oleh-1.html](http://redballeralfurqon.blogspot.co.id/2012/02/disusun-oleh-1.html). Diakses  
pada 1 april 2016

<http://ombudsman.go.id/>. Diakses  
Pada tanggal 17 april 2016

**E. SKRIPSI.**

ADILLA FITRI, 2015. ANALISIS  
PELAKSANAAN PENYELESAIAN  
LAPORAN ATAS DUGAAN  
MALADMINISTRASI  
PENYELENGGARA PELAYANAN  
PUBLIK OLEH OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROVINSI RIAU  
(STUDI KASUS WILAYAH  
KERJA KOTA PEKANBARU)