

# “AN ANALYSIS OF RIAU UNIVERSITY STUDENT’S PERCEPTION TO OMBUDSMAN REPRESENTATION OF RIAU PROVINCE”

Solihin<sup>1</sup>, Sri Erlinda<sup>2</sup>, Zahirman<sup>3</sup>

Email : solihintuiman@gmail.com<sup>1</sup>, sri\_erlinda@gmail.com<sup>2</sup>, zahirman\_thalib@gmail.com<sup>3</sup>

Hp. 0852 7291 0079

Civic Education Study Program  
Major of Social Science  
Teachers Training and Education Faculty  
University of Riau

**Abstract :** *This study is conducted base on the immaximum of public services by Riau Province apparatus. With the existence of Ombudsman representation in Riau province for quite long, show the services are given by the ombudsman are not quite well. Based on the reason of the Ombudsman establishment, as an extention for curing the public services in Indonesia specifically in Riau province. Based on this, the researchers is interested in conducting a study entitled “An analysis of Riau University student’s perception to Ombudsman representation in Riau province”. The question of this study is how the perception of Riau University student to Ombudsman representation in Riau province. The aim of this study is to know how far the roles of Ombudsman representation in Riau in doing they duties, functions and authority. The samples of this study are 180 respondents taken random that consist of 20 respondents for each facully and using Purposive Sampling . The instruments of collecting data using quissionarre and interview. There are 32 questions which classified 10 questions to tOmbudsman duties, 1 question to Ombudsman function, and about 21 questions to Ombudsman authority. Based on data analysis , the perception of students to Ombudsman duties is very good and reach about 43.28%, in other hand the students perception about Ombudsman function considered not really good and reach around 28.33%. While to Ombudsman authority is in level very good with percentage around 49.29%. From these 3 indicators roles of Ombudsman, about 40.03% students answered “ always” reach 33.34%-66.67%. It can be concluded that the Ombudsman of Repulic of Indonesia for Riau chapter is not really well in doing they duties as an inspector institution for public services.*

**Keywords :** *Students, the role of Ombudsman.*

# ANALISIS TENTANG PERSEPSI MAHASISWA UNIVERSITAS RIAU TERHADAP PERANAN OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI RIAU

Solihin<sup>1</sup>, Sri Erlinda<sup>2</sup>, Zahirman<sup>3</sup>

Email : solihintuiman@gmail.com<sup>1</sup>, sri\_erlinda@gmail.com<sup>2</sup>, zahirman\_thalib@gmail.com<sup>3</sup>  
Hp. 0852 7291 0079

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan  
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Riau

**Abstrak** : Penelitian ini dilatar belakangi dengan tidak maksimalnya pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah di Provinsi Riau. Dengan adanya perwakilan Ombudsman di Provinsi Riau yang sudah lama, ini membuktikan peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dirasa tidak baik. Dengan latarbelakang terbentuknya Ombudsman sebagai upaya perbaikan terhadap pelayanan publik yang ada di Indonesia terkhusus di Provinsi Riau. Sehingga penulis mengangkat judul “Analisis Persepsi Mahasiswa Universitas Riau terhadap Peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi mahasiswa Universitas Riau terhadap peranan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau. Bertujuan untuk melihat sejauh mana peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam melaksanakan Tugas, Fungsi dan Wewenang. Sampel dalam penelitian ini 180 responden yang diambil secara acak dengan menggunakan *Purposive Sampling* setiap fakultas 20 responden. Instrumen pengumpulan data yaitu dengan angket dan wawancara. Sebanyak 32 pertanyaan dengan klasifikasi 10 pertanyaan untuk Tugas Ombudsman, 1 pertanyaan untuk Fungsi dan 21 pertanyaan untuk wewenang. Berdasarkan analisis data, Persepsi mahasiswa terhadap Tugas Ombudsman masih dinilai cukup baik dengan persentase menjawab sering sebesar 43.28%, sementara untuk Fungsi Ombudsman masih dinilai kurang baik dengan persentase 28.33% dan untuk Wewenang Ombudsman dinilai cukup baik dengan persentase 49.29%. Dari ketiga indikator peranan Ombudsman, dengan rata-rata persentase 40.03% yang menjawab sering berada pada rentang 33.34%-66.67%. Dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau masih cukup berperan dalam menjalankan Peranan sebagai lembaga pengawas pengaduan pelayanan publik.

**Kata Kunci** : Mahasiswa, Ombudsman

## PENDAHULUAN

Desentralisasi dan otonomi daerah secara teoritis sebenarnya bukan sekedar pembagian kekuasaan, kewenangan dan keuangan dari pusat ke daerah, tetapi ia memiliki sejumlah tujuan mulia, yakni: mendekatkan Pelayanan Publik kepada masyarakat, mendorong demokrasi lokal, menghargai keragaman lokal, mendekatkan perencanaan kepada masyarakat lokal serta membangkitkan potensi dan prakarsa masyarakat lokal.

Salah satu variabel ukuran keberhasilan desentralisasi dan otonomi daerah adalah Pelayanan Publik kepada masyarakat (Hardiyansyah. 2011:1). Hal ini dapat kita temukan pada Undang-undang Dasar Republik Indonesia 1945 Bab VI tentang Pemerintahan Daerah, Bab X tentang warga negara dan penduduk, Bab XA tentang Hak Asasi Manusia. Undang-undang nomor 12 tahun 2008 tentang Perubahan kedua atas undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang nomor 25 tahun 2005 tentang pelayanan publik.

Namun tujuan mulia desentralisasi dan otonomi daerah yang telah digariskan dalam peraturan perundang-undangan seringkali ternodai dan cacat dalam tahap implementasi. Hal ini dapat kita buktikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan administrasi negara di daerah.

Wahyudi Komorotomo. 2005:100 menyatakan mengenai pelayanan publik ini ialah Bahwa dari banyak contoh di lapangan seringkali terlihat aparat pemerintah yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Ketentuan bahwa pemerintah (daerah) mempunyai kewajiban melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga bukan lagi pemerintah yang melayani masyarakat, tetapi justru masyarakat yang melayani pemerintah.

Secara konsep 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 meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara. Oleh karena itu dalam melakukan pengawasan pelayanan oleh penyelenggara negara dan pemerintah ini merupakan salah satu unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik (*Good Government*) dan bersih serta bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (*Clean Government*). Namun sangat disayangkan, dalam pengaplikasiannya jauh dari yang diharapkan.

Ombudsman Republik Indonesia hadir dengan dilatar belakangi oleh adanya tuntutan dari masyarakat agar terwujudnya pemerintahan yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik serta untuk meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk mengadu kepada lembaga tersebut.

Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia maka berganti nama menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang semula bernama Komisi Ombudsman Nasional yang telah berdiri sejak 10 Maret 2000 dengan Keputusan Presiden nomor 44 tahun 2000. Komisi ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih serta berwenang mengawasi pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum serta Badan Swasta atau Perseorangan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang semua anggaran dananya berasal dari Anggaran Pendapatan dan

Belanja Negara dan/atau Daerah (Pasal 1 UU no. 37 tahun 2009). Sejah ini banyak hal yang seharusnya dapat dilaporkan terkait pelayanan publik. Seperti halte bus yang beralih fungsi, pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga) serta permohonan sertifikat tanah yang berlarut-larut dan masih banyak permasalahan yang meliputi pelayanan publik dan maladministrasi lainnya.

Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau sampai saat ini sudah menerima 130 pengaduan per juni 2015. Tahun 2014 menerima 246 kasus pengaduan sedangkan tahun 2013 menerima 162 kasus pengaduan. Sampai saat ini ada beberapa kasus yang belum terselesaikan oleh Ombudsman dari pengaduan tahun 2013 dan 2014. Seperti sengketa akte tanah, pembuatan KTP dan pelanggaran maladministrasi lainnya. (H.Ahmad Fitri, SE Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau; 15 Juni 2015).

Dalam penanganan kasus tertentu. Ombudsman dinilai lambat dalam penanganan kasus yang dilaporkan oleh pihak pelapor. Mengakibatkan pihak pelapor mencabut laporannya. Contoh kasus yang terjadi di Kabupaten Rokan Hulu. Terkait dengan persoalan Pemilihan Kepala Desa di Kabupaten tersebut. Ini membuktikan bahwa peranan Ombudsman dalam penanganan kasus di pertanyakan.

Universitas Riau merupakan salah satu pilihan universitas terbaik yang ada di Provinsi Riau. Tidak heran jika begitu banyak putra putri terbaik yang ingin melanjutkan ke universitas ini, baik dari dalam provinsi maupun dari provinsi tetangga, seperti provinsi Kepulauan Riau, Sumatra Barat dan lain sebagainya. Dengan begitu besarnya sehingga bisa menampung sekitar 27.000 mahasiswa, sehingga terwakilkan untuk melakukan persepsi mahasiswa terhadap peranan Ombudsman perwakilan Provinsi Riau dalam melakukan tugas, fungsi dan wewenang.

Berangkat dari fakta ini penulis sebagai mahasiswa Universitas Riau ingin mengetahui sejauh mana persepsi Mahasiswa Universitas Riau mengenai peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Dengan demikian tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi Mahasiswa Universitas Riau terhadap peranan Ombudsman Provinsi Riau

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di kampus Universitas Riau. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2015 hingga Januari 2016. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Riau yang terdiri dari 9 Fakultas. Dengan jumlah Mahasiswa Universitas Riau adalah 27.568 orang. Dalam pengambilan sampel dari keseluruhan populasi penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. penulis mengambil 180 orang yang dijadikan responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket dan wawancara. Angket dan wawancara digunakan untuk memperoleh data dan informasi sikap responden terhadap Peranan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

## Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dalam menganalisis data menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

P = Besar alternatif jawaban

F = Frekuensi alternatif

N = Jumlah sampel penelitian (Anas Sudjana, 2001:40)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melihat data hasil penelitian secara umum dapat dilihat pada table berikut ini :

### A. Tugas Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau mengacu pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia menerima pengaduan masyarakat, melakukan klarifikasi atau monitoring dan melakukan investigasi lalu memberikan saran kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Memang ada persamaan dengan lembaga negara lain namun tidak identik. Ombudsman Republik Indonesia menilai kinerja pemerintahan atas dasar hukum yang berlaku seperti pengadilan, akan tetapi Ombudsman tidak mengadili dan keputusannya tidak mengikat secara hukum. Ombudsman Republik Indonesia menerima dan menampung pengaduan masyarakat seperti DPR (Dewan Perwakilan Rakyat) akan tetapi Ombudsman memiliki wewenang yang lebih luas, yakni memberikan saran tindak kepada pemerintah dan jajaran pemerintah, sedangkan DPR lebih bersifat politis dan tidak memberikan saran tindak. (Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Disampaikan pada acara : Sosialisasi Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Jakarta, 13 Februari 2013)

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Persepsi mahasiswa Universitas Riau terhadap Tugas Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau**

No	Tugas Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau	Jawaban Responden					
		Sering		Kadang-kadang		Tidak Pernah	
		F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)
1	Ombudsman Menerima Laporan atas Dugaan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik	106	58.89	74	41.11	0	0
2	Ombudsman melakukan pemeriksaan substansi atas laporan	99	55	81	45	0	0

3	Ombudsman menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangannya	98	54.44	82	45.56	0	0
4	Ombudsman melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik	85	47.22	84	46.67	11	6.11
5	Ombudsman melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan	86	47.78	84	46.67	10	5.56
6	Ombudsman melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga permasyarakatan	78	43.33	90	50	12	6.67
7	Ombudsman melakukan koordinasi dan kerjasama dengan perseorangan	66	36.67	93	51.67	21	11.66
8	Ombudsman membangun jaringan kerja	68	37.78	89	49.44	23	12.78
9	Ombudsman melakukan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik	40	22.22	60	33.34	80	44.44
10	Ombudsman melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang	53	29.44	77	42.78	50	27.78
<b>Jumlah</b>		<b>779</b>	<b>432.77</b>	<b>814</b>	<b>452.24</b>	<b>207</b>	<b>115</b>
-							
<b>Rata2</b>		<b>77.9</b>	<b>43.27</b>	<b>81.4</b>	<b>45.22</b>	<b>20.7</b>	<b>11.5</b>
-							

*Sumber : Data Olahan 2016*

Berdasarkan pada tabel 4.14 diatas dapat dilihat Peranan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam hal menjalankan tugas berada pada kategori cukup berperan. Dibuktikan dengan 779 responden dengan persentase 43.27% menjawab sering, 814 responden dengan persentase 45.22% menjawab kadang-kadang dan 207 responden dengan persentase 11.5% menjawab tidak pernah. Dapat disimpulkan sesuai dengan jawaban sering sebesar 43.27% berada pada posisi 33.34%-66.67% maka Ombudsman perwakilan Provinsi Riau “Cukup Berperan” dalam melaksanakan tugas.

Berdasarkan hasil beberapa wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan dari fakta yang ada bahwa peranan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam hal melaksanakan tugas dikategorikan Cukup Berperan.

### **B. Fungsi Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau mengacu pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik**

Ombudsman melakukan perbaikan administrasi guna memastikan bahwa sistem-sistem tersebut membatasi korupsi sampai tingkat minimum. Artinya Ombudsman melakukan perbaikan administrasi baik dilembaga Ombudsman sendiri ataupun dilembaga pemerintahan. Ini bertujuan untuk melakukan fungsi Ombudsman dalam undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dengan fungsi tersebut, dapat dilihat sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 1.2 Rekapitulasi Persepsi mahasiswa Universitas Riau terhadap Fungsi Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>F</b>	<b>P (%)</b>
1	Sering	51	28.33
2	Kadang-Kadang	90	50
3	Tidak Pernah	39	21.67
<b>Jumlah</b>		<b>180</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan Tahun 2016*

Berdasarkan pada tabel 4.15 diatas dapat dilihat Peranan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam hal menjalankan fungsi berada pada kategori “kurang berperan”. Dapat disimpulkan sesuai dengan jawaban sering sebesar 28.33% berada pada posisi 00.00%-33.33% maka Ombudsman perwakilan Provinsi Riau “Kurang Berperan” dalam melaksanakan Fungsi.

Berdasarkan hasil beberapa wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan dari fakta yang ada bahwa peranan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam hal melaksanakan fungsi dikategorikan Kurang Berperan.

### **C. Wewenang Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau mengacu pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia**

Asas legalitas merupakan suatu prinsip pertama dalam negara hukum, merupakan dasar dalam setiap penyelenggaraan kenegaraan dan pemerintahan. Dengan kata lain setiap penyelenggaraan kenegaraan dan pemerintahan harus memiliki legitimasi yaitu kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang. Dengan demikian substansi asas legalitas adalah kewenangan yaitu kemampuan untuk melakukan tindakan-tindakan hukum tertentu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kewenangan berasal dari kata wewenang yang berarti hak atau kekuasaan untuk bertindak. Kewenangan adalah kekuasaan membuat keputusan, memerintah dan melimpahkan tanggung jawab kepada orang lain.

**Tabel 1.3 Rekapitulasi Persepsi mahasiswa Universitas Riau terhadap Wewenang Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau**

No	Tugas Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau	Jawaban Responden					
		Sering		Kadang-kadang		Tidak Pernah	
		F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)
1	Ombudsman melakukan wewenang meminta keterangan secara lisan dari pelapor mengenai laporan yang disampaikan nya.	92	51.11	88	48.89	0	0
2	Ombudsman melakukan wewenang meminta keterangan secara tertulis dari pelapor mengenai laporan yang disampaikan nya.	130	72.22	50	27.78	0	0
3	Ombudsman melakukan wewenang meminta keterangan secara lisan dari terlapor mengenai laporan yang disampaikan nya.	95	52.78	85	47.22	0	0
4	Ombudsman melakukan wewenang meminta keterangan secara tertulis dari terlapor mengenai laporan yang disampaikan nya.	96	53.33	84	46.67	0	0
5	Ombudsman melakukan wewenang meminta keterangan secara tertulis dari pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan nya.	75	41.67	89	49.44	16	8.89
6	Ombudsman melakukan wewenang meminta keterangan secara lisan dari pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan nya.	79	43.89	89	49.44	12	6.67
7	Ombudsman memeriksa keputusan yang ada pada pelapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.	84	46.67	88	48.89	8	4.44
8	Ombudsman memeriksa surat menyurat yang ada pada pelapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.	101	56.11	79	43.89	0	0
9	Ombudsman memeriksa dokumen lainnya yang ada pada pelapor untuk	91	50.56	79	43.89	10	5.56

---

	mendapatkan kebenaran suatu laporan.						
10	Ombudsman memeriksa keputusan yang ada pada terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.	88	48.89	85	47.22	7	3.89
11	Ombudsman memeriksa surat menyurat yang ada pada terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.	92	51.11	81	45	7	3.89
12	Ombudsman memeriksa dokumen lainnya yang ada pada terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.	81	45	92	51.11	7	3.89
13	Ombudsman meminta klarifikasi yang diperlukan dari instansi mana pun untuk memeriksa laporan dari instansi terlapor.	88	48.89	79	43.89	13	7.22
14	Ombudsman meminta salinan atau fotocopy dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk memeriksa laporan dari instansi terlapor.	95	52.78	74	41.11	11	6.11
15	Ombudsman melakukan pemanggilan terhadap pelapor terkait dengan laporan.	92	51.11	80	44.45	8	4.44
16	Ombudsman melakukan pemanggilan terhadap terlapor terkait dengan laporan.	88	48.89	84	46.67	8	4.44
17	Ombudsman melakukan pemanggilan terhadap pihak lain yang terkait dengan laporan.	76	42.22	91	50.56	13	7.22
18	Ombudsman menyelesaikan laporan melalui mediasi atas permintaan para pihak.	79	43.89	89	49.44	12	6.67
19	Ombudsman menyelesaikan laporan melalui konsiliasi atas permintaan para pihak.	81	45	81	45	18	10
20	Ombudsman membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan untuk membayar ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.	79	43.89	84	46.67	17	9.44
21	Ombudsman membuat rekomendasi mengenai	81	45	83	46.11	16	8.89

---

penyelesaian laporan untuk rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.

<b>Jumlah</b>	<b>186</b>	<b>1035.0</b>	<b>1734</b>	<b>963.34</b>	<b>183</b>	<b>101.66</b>
-	<b>3</b>	<b>1</b>				
<b>Rata2</b>	<b>88.71</b>	<b>49.29</b>	<b>82.58</b>	<b>45.87</b>	<b>8.71</b>	<b>4.84</b>
-						

Sumber : Data Olahhan 2016

Berdasarkan pada tabel 4.43 diatas, Ombudsman dalam menjalankan wewenang dengan kategori kurang baik. Dibuktikan dengan 1863 responden dengan persentase 49.29% menjawab sering. 1734 responden dengan persentase 45.87% menjawab kadang-kadang dan 183 responden dengan persentase 4.84% menjawab tidak pernah. Dapat disimpulkan sesuai dengan jawaban sering sebesar 49.29% berada pada posisi 33.34%-66.67% maka Ombudsman perwakilan Provinsi Riau “Cukup Berperan” dalam melaksanakan Wewenang.

Berdasarkan hasil beberapa wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan dari fakta yang ada bahwa peranan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam hal melaksanakan wewenang dikategorikan Cukup Berperan.

#### D. Persepsi Mahasiswa Universitas Riau terhadap Peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam menjalankan Tugas, Fungsi dan Wewenang

Dalam melihat Persepsi mahasiswa Universitas Riau terhadap Peranan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau berdasar pada pandangan bahwa Ombudsman dalam menjalankan tugas, fungsi dan wewenang. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

**Tabel 1.4 Rata-rata Rekapitulasi tentang Peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam menjalankan Tugas, Fungsi dan Wewenang**

No	Peranan Ombudsman	Jawaban Responden					
		Sering		Kadang-kadang		Tidak Pernah	
		F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)
1	Tugas	77.9	43.28	81.4	45.22	20.7	11.5
2	Fungsi	51	28.33	90	50	39	21.67
3	Wewenang	88.71	49.29	82.58	45.87	8.71	4.84
	<b>Jumlah</b>	<b>217.61</b>	<b>120.9</b>	<b>253.98</b>	<b>141.09</b>	<b>68.41</b>	<b>38.01</b>
	<b>Rata2</b>	<b>72.53</b>	<b>40.3</b>	<b>84.67</b>	<b>47.03</b>	<b>22.8</b>	<b>12.67</b>

Sumber : Data olahhan Tahun 2016

Berdasarkan pada tabel 1.4 diatas, bahwa Ombudsman dalam menjalankan Tugas dengan kategori “cukup baik”, Ombudsman dalam menjalankan Fungsi dengan kategori “kurang baik” serta Ombudsman menjalankan Wewenang dengan kategori “cukup baik”. Dibuktikan dengan rata-rata 72.53 responden dengan persentase 40.3% menjawab sering dan rata-rata 84.67 responden dengan persentase 47.03% menjawab kadang-kadang dan rata-rata 22.8 responden dengan persentase 12.67% menjawab tidak pernah. Dapat disimpulkan sesuai dengan

jawaban sering sebesar 40.3%% berada pada posisi 33.34%-66.67% maka Ombudsman perwakilan Provinsi Riau dalam melaksanakan peran masih berada dalam kategori cukup berperan.

## **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan analisa dan pembahasan mengenai Analisis tentang Persepsi Mahasiswa Universitas Riau terhadap Peranan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam menjalankan tugas dapat dikategorikan cukup berperan, karena dari hasil penelitian, peneliti menemukan sebanyak 43.28% responden menjawab “sering”. Sesuai dengan tolak ukur, jawaban sering tersebut berada pada rentang 33.34%-66.67%. Maka Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau cukup berperan dalam menjalankan tugas.
2. Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam menjalankan fungsi dapat dikategorikan kurang berperan, karena dari hasil penelitian, peneliti menemukan sebanyak 28.33% responden menjawab “sering” sesuai dengan tolak ukur, jawaban sering tersebut berada pada rentang 00.00%-33.33%. Maka Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau kurang berperan dalam menjalankan fungsi.
3. Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam menjalankan wewenang dapat dikategorikan cukup berperan, karena dari hasil penelitian, peneliti menemukan sebanyak 49.29% responden menjawab “Sering”. Sesuai dengan tolak ukur, jawaban sering tersebut berada pada rentang 33.34%-66.67%. Maka Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau cukup berperan dalam menjalankan wewenang.

Dari hasil penilaian ke tiga indikator di atas, maka dapat disimpulkan bahwa peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau jika dilihat berdasarkan tolak ukur menurut Sutrisno Hadi (2000) yaitu jumlah yang menjawab “Sering” adalah 40.03% berada pada rentang 33.34% - 66.67% atau dikategorikan cukup berperan.

### **B. Rekomendasi**

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik sudah seharusnya menjadi suatu institusi yang bisa menciptakan *Good Government* dan *Clean Government* dan hendaknya bisa mengedepankan kepentingan-kepentingan masyarakat sebagaimana yang telah diamanatkan oleh undang-undang. Untuk itu beberapa rekomendasi yang dapat peneliti sampaikan terhadap hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Provinsi Riau sebagai lembaga eksekutif sekaligus pimpinan penyelenggaraan pemerintahan seharusnya turut mendukung dan membantu sepenuhnya apa-apa saja yang menjadi penunjang kemajuan terciptanya *Good Government* dan *Clean Government*.
2. Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau sebagai lembaga pengawas pelayanan publik di tingkat Pemerintahan Provinsi Riau seharusnya lebih *responsive* terhadap penyelesaian pengaduan, gencar dalam mensosialisasikan peran

Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dan penerima pengaduan dan aspirasi masyarakat.

3. Dalam menjalankan peran Ombudsman sudah seharusnya memberikan saran dan/atau rekomendasi kepada aparatur / lembaga pemerintahan, Badan Usaha Milik Daerah Badan Hukum Negara atau Swasta atau perseorangan yang sumber dana berasal dari APBN dan/atau APBD yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan Provinsi Riau agar terciptanya pelayanan publik yang baik bagi masyarakat.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Melalui Kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah bekerjasama dalam menyelesaikan skripsi ini baik yang telah memberikan bantuan moril maupun materil.

1. Prof. Dr. H.M. Nur Mustafa, M.Pd selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau;
2. Drs. Kamarudin M.Si selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial FKIP Universitas Riau;
3. Sri Erlinda S.IP, M.Si selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan FKIP Universitas Riau dan juga sebagai pembimbing I yang telah memberikan bantuan moril maupun materil, memotivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
4. Drs. Zahirman, M.H selaku Pembimbing II yang telah membantu menyemangati dan memberikan masukan-masukan serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini;
5. Drs. Ahmad Eddison, M.Si, Dr. Hambali, M.Si, Supentri, M.Pd, Jumili Arianto, S.Pd, M.H, Separen, S.Pd, M.H, dan Haryono, S.Pd selaku dosen di program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan FKIP Universitas Riau yang selalu memberikan motivasi selama menjalani sampai pada akhir perkuliahan.
6. Keluarga yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil terutama Bapak dan Ibu, Tuiman dan Siti Fatimah. Adek-adek tersayang, Riski Ramdhani dan M.Arif Azhari. Dan seluruh keluarga besar penulis dan rekan-rekan seperjuangan di Civics Education 2012.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Sumber Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian (Suatu pendekatan praktek edisi revisi V)*. Rineka Cipta. S:Jakarta
- Awalita, Resin. 2015. *Analisis Persepsi Mahasiswa Prodi PPKn tentang Peranan Media Massa dalam Pencitraan Politik Jokowi di Universitas Riau*. Pekanbaru

- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Eddison, Ahmad. 2007. *Metodologi Penelitian*. Cendikia Insani: Pekanbaru
- Hadjon M, Philipus. 1999. *Peranan Ombudsman dalam Pmerintahan yang Bersih dan Efisien*. BPHN-Dep Kehakiman. Jakarta
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta : Rineka Cipta
- Hardiyansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*.Gava Media. Yogyakarta
- Hartono.1996. *Kamus Praktis Bahasa Indonesia*. Rineka Cipta. Jakarta
- Indrayana, Denny. 2005. *Inflasi Komisi, Inflasi Rekomendasi*. Media Indonesia. Jakarta
- Komorotomo, Wahyudi. 2005. *Mewujudkan Good Governmant Melalui Pelayana Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Marlinto, Sudi Obdos. 2010. *Tinjauan Yuridis terhadap Ombudsman berdasarkan Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*. Pekanbaru
- Masthuri, Budhi.2005. *Mengenal Ombudsmen Indoensia*. Pradnya Paramita. Jakarta
- Miftah Thoha. 2004. *Birokrasi Politik di Indonesia*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Muis, Abdul. *Efektivitas Ombudsman Indonesia*.Jurnal Madani
- Nurtjahjo, Hendra dkk, 2013. *Memahami Maladministrasi*. SAJI Project UNDP. Jakarta
- Mutakin, Awan. 1998. *Studi Masyarakat Indonesia*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Disampaikan pada acara : Sosialisasi Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Jakarta, 13 Februari 2013
- Sudjana, Anas. 2001. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. ALFABETA. Bandung
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung
- Thamrin, Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Aswaja Pressindo. Yogyakarta
- Wikipedia, Indonesia. *Pelayanan Publik*. Akses 24 September 2014

Wibawa, Herry. 2010. *Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggara Negara dan Pemerintahan (Studi Perbandingan dengan Pengawasan Peraturan)*. Semarang

Wiryanan, Anrie. 2014. *Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap Aparatur Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah*. Yogyakarta

Sumber Lain :

Pusat Informasi dan Komunikasi Universitas Riau. 2016.

Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah.

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Indonesia.