

KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU DALAM PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT KOTA PEKANBARU

Oleh:

Fibrisio H Marbun

Pembimbing : Dr. Harapan Tua R.F.S, M.Si

Faculty of Social Science and Political Science Riau University Pekanbaru Indonesia
Email: fibrisio.09@gmail.com

The performance of the Ombudsman of Republic Indonesia Representative of Riau Province in Handling Reports Pekanbaru city community ..

Abstract

The act of maladministration is a behavior that is not in accordance with the principle of excellent public services that resulted in material or immaterial losses to society. Maladministration is also incompatible with the principles of good governance, clean and efficient. Representatives of Ombudsman of the Republic of Indonesia Riau Province is a representative of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in Riau that serves to monitor and prevent acts of maladministration which occurred in the province of Riau. Representatives of Ombudsman of the Republic of Indonesia Riau Province oversee implementation of public service with follow up reports / complaints from the community to produce a decision in the form of recommendations and suggestions. The purpose of this study was to analyze the performance and also the factors that influence the performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Riau Province in Handling Reports Pekanbaru city community.

The concept of theory that researchers use is performance. By looking at the responsiveness, responsibility and accountability of the Ombudsman Representative Riau Province. This study uses qualitative research methods with an assessment of descriptive data. In collecting the data, researchers use interviewing techniques, observation, documentation and literature. By using key informants as a source of information and triangulation techniques as a source of data authenticity.

After doing research, it was found that the performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Riau Province in the handling of public reports Pekanbaru city has been running well, but still not optimal due to the completion of reports requires a procedure that is quite complex and is still the lack of public knowledge of Pekanbaru on the existence of the Ombudsman as well as the functions and tasks.

Keywords: *Performance, maladministration, Responsiveness, Responsibility, Accountability.*

PENDAHULUAN

Negara melalui aparatur pemerintahan berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik terhadap setiap warga negara. Hal tersebut harus

dilaksanakan seiring dengan tuntutan warga negara tentang pelayanan publik yang prima, sehingga mendorong negara untuk melaksanakan tanggungjawabnya dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas, lebih demokratis dalam upaya pelibatan dan pemberdayaan masyarakat, serta lebih bertanggungjawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya merupakan harapan dari masyarakat. Namun, pada realitanya masih banyak penyimpangan-penyimpangan yang terjadi pada pelayanan publik yang sering disebut dengan istilah maladministrasi. Maladministrasi dalam hal ini adalah penyimpangan atas asas-asas pemerintahan yang baik. Atau dapat diartikan sebagai penyimpangan atas standar prosedur operasional (SOP) sebuah lembaga pelayanan publik.

Pelayanan publik saat ini masih cenderung mempertontonkan kesan yang kurang baik seperti berbelit-belit, lamban, mahal, penuh unsur nepotisme dan sebagainya. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kesadaran dari para penyelenggara pelayanan publik akan tugas pokoknya yaitu pelayan masyarakat. Untuk itu, masih diperlukan reformasi di tubuh pelayanan publik dengan harapan dapat mendukung kembali jati diri dari pelayan masyarakat sebagaimana mestinya. Negara melalui penyelenggara pelayanan publik adalah pelayan masyarakat. Hal ini sesuai dengan tugas pokok pemerintah dimana birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Sinambela, 2008).

Fenomena yang terjadi dalam proses pelayanan publik mendorong terbentuknya lembaga-lembaga pengawas eksternal dengan tujuan untuk mengawasi setiap proses pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini ditujukan untuk mewujudkan *good governance* di Republik ini. Salah satu lembaga yang di bentuk untuk menjamin hak setiap warga negara adalah Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Lembaga Ombudsman Republik Indonesia dibentuk atas dasar Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dalam Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 1,

disebutkan yang dimaksud dengan Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau/ anggaran pendapatan belanja daerah.

Keberadaan Ombudsman di daerah khususnya di Provinsi Riau pada dasarnya mendapat respon positif dari masyarakat. Meskipun pada realitanya keberadaan lembaga ini belum diketahui tugas dan fungsinya oleh mayoritas lapisan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan Laporan masyarakat terkait permasalahan-permasalahan di bidang pelayanan publik yang masih didominasi sebagian daerah khususnya kota Pekanbaru. Adapun data Laporan masyarakat kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau berdasarkan daerah pelapor pada tahun 2013 - 2015 sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Laporan masyarakat berdasarkan daerah pelapor

No	Kabupaten/ Kota	2013	2014	2015
		Jumlah	Jumlah	Jumlah
1	Pekanbaru	87	136	146
2	Dumai	4	4	3
3	Kampar	24	10	15
4	Pelalawan	0	9	0
5	Siak	1	9	8
6	Rokan Hulu	8	7	3
7	Rokan Hilir	4	36	4
8	Kuantan Singgingi	6	1	1
9	Indragiri Hilir	8	7	3
10	Indragiri Hulu	6	2	8
11	Bengkalis	12	6	5
12	Kep. Meranti	2	1	0
13	Lain-lain (daerah lain)	0	18	5
JUMLAH		162	246	201

Dari data diatas menunjukkan kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang memadai dan sudah semakin meningkat. Hal ini juga mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang diberikan masih cenderung kurang baik. Tingginya jumlah Laporan ini mengindikasikan adanya peningkatan pemahaman tentang hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang maksimal dari penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya jika diamati dari data yang ada daerah asal pelapor didominasi kota Pekanbaru, data ini layak untuk diteliti kenapa hal ini bisa terjadi.

Sebagai lembaga yang berfungsi untuk mengawasi pelayanan publik, Ombudsman mempunyai tugas untuk menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansial atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman, melakukan investigasi, hingga menghasilkan rekomendasi dan saran atas dugaan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut serta melakukan upaya pencegahan maldaministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Jika ditinjau dari jumlah daerah asal pelapor Kota Pekanbaru merupakan daerah yang paling tinggi. Dari fenomena ini untuk sementara dapat disimpulkan bahwasanya dugaan maladministrasi banyak terjadi di wilayah kota Pekanbaru. Fenomena ini sudah sewajarnya mendapatkan perhatian khusus mengingat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau berada di Kota Pekanbaru guna meningkatkan pelayanan publik di lingkup organisasi penyelenggara pelayanan publik mulai dari Pemerintah Kota, Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau keseluruhan dananya bersumber dari anggaran dan

pendapatan belanja milik daerah (APBD). Berikut data SKPD yang dilaporkan ke Ombudsman :

Tabel 2. Jumlah SKPD yang dilaporkan

N O	INSTANSI	JUMLAH		
		2013	2014	2015
1	Dinas Pendidikan	7	13	12
2	Disdukcapil	7	9	6
3	Lurah	6	2	5
4	Dinas Tata Ruang dan Bangunan	2	2	4
5	Badan Kepegawaian Daerah	-	3	2
6	Dinas Tenaga Kerja	-	6	2
7	Camat	3	4	1
8	Sekda	-	1	1
9	Dinas Pemuda dan Olah Raga		1	
10	Badan Pelayanan Terpadu	2	-	
11	Badan Lingkungan Hidup	-	-	1
12	Satpol PP	2	-	1
13	Walikota	-	-	1
14	Dinas Perhubungan	1		1
JUMLAH		30	41	36

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

Dari data diatas cukup jelas instansi mana saja yang dilaporkan dalam tindakan dugaan maladministrasi. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang seharusnya memberikan pelayanan yang tepat waktu, mudah dan terjangkau sepertinya tidak didapatkan oleh masyarakat. Dugaan maladministrasi ini mengharuskan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau untuk menjalankan tugas dengan baik supaya masyarakat terhindar dari dugaan pelanggaran penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari jumlah laporan masyarakat dan tindak lanjut yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dapat disimpulkan bahwasanya tindakan maladministrasi telah terjadi di Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik. Dugaan

maladministrasi ini juga ditemukan di Instansi/ Satuan Kerja Perangkat Daerah kota Pekanbaru.

METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data yakni deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang disajikan secara deskripsi. Dalam penelitian kualitatif yang memusatkan pada sajian deskriptif, data yang dikumpulkan terutama kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih dari sekedar frekuensi. Peneliti menekankan catatan yang menggambarkan situasi sebenarnya guna mendukung penyajian data, khususnya mengenai Penanganan Laporan Masyarakat kota Pekanbaru. Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai jenisnya dan dianalisis secara kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Untuk itu kinerja setiap organisasi perlu dinilai untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kinerja sebuah organisasi merupakan tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi fungsi serta aturan yang ditetapkan sebelumnya. Untuk itu kinerja dalam suatu organisasi dilakukan segenap sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, baik unsur pimpinan hingga bawahan sehingga organisasi diharapkan memperoleh kinerja yang memuaskan.

Dalam melaksanakan penelitian tentang Ombudsman Republik Indonesia

Wilayah Riau dalam Penanganan Laporan Masyarakat Kota Pekanbaru dalam melakukan kinerjanya, penulis menggunakan teori menurut **Lenvine et. Al** dalam **Chazi Nasucha (2004 : 25)** yang menjelaskan dalam mengukur kinerja sebuah organisasi publik harus memperhatikan tiga unsur, yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

a. Responsivitas

Dalam penelitian ini responsivitas atau daya tanggap berarti kemampuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam menanggapi dan merespon laporan masyarakat kota Pekanbaru. Responsivitas dapat dilihat dari tindakan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam menerima laporan masyarakat atas dugaan tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Responsivitas / daya tanggap adalah kerelaan atau kemauan Kepala Perwakilan dan Asisten Ombudsman untuk membantu masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan secara cepat dan tepat. Lambatnya sebuah pelayanan, khususnya untuk alasan yang tidak jelas akan menimbulkan persepsi negatif yang tidak perlu, terhadap kualitas pelayanan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam merespon masyarakat yang melapor sudah cukup baik. Dalam hal ini pihak Ombudsman mendahulukan untuk melayani pelapor terlebih dahulu terlepas dari laporan/ dugaan termasuk dalam pelanggaran penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan dari masyarakat kota Pekanbaru saat mendatangi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau mampu menyikapi masyarakat dengan memberikan respon yang baik untuk setiap masyarakat yang melaporkan tindakan

dugaan pelanggaran penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan ada interaksi yang baik antara penyelenggara pelayanan publik dengan pengguna jasa pelayanan. Melalui interaksi ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau diharapkan untuk mampu mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat pelapor sehingga alur penyelesaian/ laporan dapat dijalankan dengan baik.

Konsep responsivitas merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Dalam hal ini seberapa jauh masyarakat pelapor melihat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau bersikap tanggap terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat pelapor. Daya tanggap Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau menggambarkan kualitas interaksi antara administrasi publik dengan masyarakat. Hal ini berarti responsivitas dapat dilihat dari sejauh mana kebutuhan, masalah, tuntutan dan masyarakat dapat dipuaskan dalam bingkai kebijakan, komprehensivitas, aksesibilitas administrasi.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau melakukan tindakan-tindakan yang memuaskan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi. Hal ini menunjukkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau mampu mengenali kebutuhan dan masalah yang dialami oleh masyarakat pelapor. Tindakan ini tentunya sesuai dengan asas-asas Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya.

Responsivitas dalam pelayanan publik sangat diperlukan karena merupakan bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Dalam hal ini responsivitas

merupakan cara yang efisien bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Pekanbaru yang melaporkan tindakan maladministrasi, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

b. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengatur sejauh mana pemberian layanan telah berjalan sesuai dengan aturan-aturan yang diberlakukan atau prosedur yang telah diatur. Responsibilitas mengukur tingkat partisipasi pemberi layanan melaksanakan tugasnya. Responsibilitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar telah ditetapkan.

Sesuai dengan pasal 7 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang menjadi tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dapat dilihat dari bagaimana menerima laporan atas tindakan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan kerjasama dengan lembaga Negara atau Lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja, melakukan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta

tugas-tugas lain yang menjadi amanah undang-undang.

Sebagai Lembaga Vertikal Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau mempunyai tugas yang sama dengan Ombudsman Republik Indonesia. Sehingga dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman perwakilan mempunyai fungsi yang sama dengan Ombudsman pusat yakni sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang berada di daerah.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau mempunyai tugas dan wewenang yang cukup jelas. Dengan tugas dan wewenang yang dimiliki tentunya mampu untuk mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Melalui tugas dan wewenang tersebut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau akan mampu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi.

Responsibilitas merupakan tindakan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang diawali dari registrasi laporan/ pengaduan kemudian menindaklanjuti laporan masyarakat atas dugaan tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah laporan/ pengaduan tersebut masuk dalam ruang lingkup Ombudsman.

Dalam hal ini Ombudsman Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau menerima laporan masyarakat selanjutnya laporan tersebut diregistrasi untuk diseleksi. Kemudian akan dilakukan klarifikasi tertulis maupun diinvestigasi secara langsung ke lapangan. Hal ini dilakukan guna memastikan apakah laporan tersebut ada dugaan maladministrasi yang akan ditindaklanjuti.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau telah melaksanakan tugas dan wewenangannya

dengan cara menerima laporan masyarakat, selanjutnya laporan tersebut diseleksi untuk selanjutnya dilakukan proses pemeriksaan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau telah menanggapi laporan masyarakat dengan baik. Proses klarifikasi ini ditujukan untuk mengetahui apakah laporan tersebut memenuhi unsur-unsur maladministrasi atau tidak.

Dalam menindaklanjuti laporan masyarakat diperlukan proses pemeriksaan sesuai dengan alur penyelesaian laporan/ pengaduan. Dalam hal ini setiap laporan masyarakat akan diklarifikasi secara tertulis baik itu ke lembaga telapor ataupun pelapor dan investigasi lapangan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah sebuah laporan/ pengaduan layak dilanjutkan atau tidak.

Responsibilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dapat dilihat dari bagaimana menindaklanjuti laporan/ pengaduan dari masyarakat, hal ini dapat dilihat dari bagaimana melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lain serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan. Koordinasi ini dapat dilakukan dalam bentuk meminta keterangan lisan dan atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Dalam melakukan investigasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau melakukan pemeriksaan terhadap keputusan, surat menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor kemudian meminta klarifikasi dari lembaga/ instansi terlapor selanjutnya melakukan pemanggilan terhadap pelapor dan terlapor. Prosedur ini dilaksanakan untuk mendapatkan suatu kebenaran dari sebuah laporan/ pengaduan.

Melalui proses pemeriksaan yang dilakukan tersebut maka akan dapat disimpulkan apakah laporan tersebut

masuk dalam kategori maladministrasi atau tidak. Hal ini perlu untuk diketahui mengingat tugas dan fungsi Ombudsman adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Setiap laporan yang masuk wajib didalami oleh Ombudsman. Hal ini dilakukan tentunya untuk menjalankan prosedur penyelesaian laporan/ pengaduan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah kondisi di lapangan sesuai dengan yang dilaporkan. Melalui pendalaman laporan tersebut maka Ombudsman akan dapat menyimpulkan apakah laporan tersebut layak atau tidak untuk ditindaklanjuti.

Perlu untuk diketahui jika permintaan klarifikasi Ombudsman mendapat tanggapan terlapor (dalam jangka waktu 14 hari setelah permintaan klarifikasi diterima terlapor), maka Asisten yang menangani laporan akan mempelajari apakah jawaban terlapor sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (14 hari). Apabila menurut penelitian masih memerlukan penjelasan lebih lanjut, maka Ombudsman meminta klarifikasi untuk kedua kalinya guna mendapat kejelasan lebih lanjut kepada terlapor. Klarifikasi kedua juga dapat disampaikan apabila dalam jangka waktu yang ditentukan terlapor belum memberikan tanggapan. Terlapor yang tidak memberikan tanggapan atas klarifikasi kedua Ombudsman, dianggap\ tidak menggunakan hak untuk menjawab.

Setelah adanya investigasi dan keputusan bahwa sebuah laporan termasuk dalam kategori maladministrasi maka Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau akan

menghasilkan keputusan berupa penyelesaian laporan melalui mediasi dan rekonsiliasi atas permintaan pihak tertentu. Apabila mekanisme mediasi diambil, pihak pelapor maupun terlapor didudukkan bersama membahas poin-poin bersama untuk mencapai sebuah kesepakatan bersama yang tidak saling merugikan. Tetapi jika mengambil langkah selanjutnya, berarti memberikan rekomendasi atau pendapat hukum lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang perlu dilakukan oleh instansi terkait atau atasan yang berwenang sebagai terlapor. Disamping mediasi dan rekonsiliasi, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau akan menghasilkan rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan juga rehabilitasi terhadap pihak yang dirugikan

Keputusan yang dihasilkan Ombudsman dalam hal ini dalam bentuk rekomendasi dan saran. Dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau hanya mempunyai kewenangan untuk menerbitkan saran tertulis yang tujuannya untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya sesuai dengan Undang-undang, rekomendasi Ombudsman wajib dilaksanakan oleh terlapor atau atasan terlapor. Jika rekomendasi tidak dilaksanakan, maka Ombudsman dapat menempuh mekanisme penyampaian hasil investigasi mengenai buruknya pelayanan instansi tertentu kepada media, serta memberikan laporan khusus kepada Presiden dan Dewan Perwakilan Presiden.

Setelah diberikan saran atau rekomendasi selanjutnya dilakukan monitoring, monitoring rekomendasi dilakukan untuk melihat seberapa rekomendasi lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dilaksanakan oleh penerima rekomendasi (terlapor).

Monitoring dilakukan melalui surat yang dilayangkan kepada terlapor perihal seberapa jauh rekomendasi sudah dijalankan. Namun, apabila dari hasil monitoring diketahui tidak adanya respons yang serius dari terlapor dalam menjalankan rekomendasi yang diberikan. Maka ada dua mekanisme yang bisa digunakan, menerbitkan rekomendasi kepada Organisasi Publik terkait dan/atau menerbitkan pelanggaran maladministrasi melalui media massa.

Kegiatan monitoring bertujuan untuk mengetahui respon dan ketataan instansi terlapor terhadap tindak lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Monitoring juga dilakukan untuk monitoring pelayanan publik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu secara tertutup.

Sebagai lembaga penyelenggara pengawasan pelayanan publik Ombudsman tentunya tidak terlepas dari masyarakat khusunya masyarakat kota Pekanbaru sebagai pengguna jasa pelayanan publik. Namun pada prakteknya masyarakat pada umumnya masih belum mengenal dan mengetahui keberadaan, fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Untuk menunjang hal tersebut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau melakukan sosialisasi, road show dan dialog interaktif guna memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang keberadaan Ombudsman, pelayanan publik, tindakan-tindakan maladministrasi serta prosedur pelaporan/ pengaduan kepada Ombudsman. Selain itu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau memberikan pemahaman akan pentingnya kesadaran kepada masyarakat kota Pekanbaru akan hak mendapatkan pelayanan publik yang baik.

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas sebagai salah satu prinsip *good corporate governance* berkaitan dengan pertanggungjawaban

pimpinan atas keputusan dan hasil yang dicapai, sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggung jawab mengelola organisasi.

Akuntabilitas merupakan suatu petunjuk mengenai kegiatan organisasi publik apakah konsisten terhadap peraturan atau kebijakan yang ada. Dalam hal ini, akuntabilitas menjadi tolak ukur seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tersebut konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Tingkat konsistensi dalam pelaksanaan kegiatan diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang baik. Oleh sebab itu pelaksanaan kegiatan harus sesuai dengan kebijakan ataupun aturan yang telah dibuat.

Aspek yang terkandung dalam pengertian akuntabilitas adalah bahwa publik mempunyai hak untuk mengetahui kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pihak yang mereka beri kepercayaan. Media pertanggungjawaban dalam konsep akuntabilitas tidak terbatas pada laporan pertanggungjawaban saja, tetapi mencakup juga praktek-praktek kemudahan si pemberi mandat mendapatkan informasi, baik langsung maupun tidak langsung secara lisan maupun tulisan.

Berkaitan dengan pertanggungjawaban Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, pertanggungjawaban secara kelembagaan dilaksanakan dalam bentuk laporan berkala dan laporan tahunan. Laporan berkala merupakan laporan yang disampaikan setiap tiga bulan sekali, selanjutnya laporan tahunan merupakan laporan yang disampaikan pada bulan pertama tahun berikutnya. Dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau akan melaporkan hasil kinerjanya kepada Ombudsman Republik Indonesia dalam bentuk laporan berkala dan tahunan.

Sebagai lembaga vertikal Ombudsman Republik Indonesia wajib menyampaikan laporan kepada Ombudsman Republik Indonesia.

Penyampaikan laporan ini sebagai bentuk pertanggungjawaban secara kelembagaan. Hal ini tentunya dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau untuk menjaga Akuntabilitas kelembagaan.

Sebagai Lembaga publik Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau tentunya mempunyai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan semua amanat yang telah diterima dan dilaksanakan ataupun perkembanganya untuk dikomunikasikan kepada eksternal lingkungannya. Pertanggungjawaban ini menjadi sangat penting mengingat hakikat dari akuntabilitas adalah dimana masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui kebijakan-kebijakan maupun keputusan yang diambil oleh organisasi penyelenggara kebijakan publik. Media pertanggungjawaban dalam konsep akuntabilitas tidak terbatas pada laporan pertanggungjawaban saja dalam hal ini laporan secara berkala ataupun tahunan, tetapi mencakup juga praktek-praktek kemudahan masyarakat untuk mendapatkan informasi, baik langsung maupun tidak langsung secara lisan maupun tulisan. Para faktanya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau telah mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik dalam hal ini masyarakat kota Pekanbaru melalui kemudahan untuk mengakses data secara langsung ke kantor perwakilan dan juga informasi yang selalu diperbarui melalui media elektronik maupun media cetak

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau telah melaksanakan bentuk pertanggungjawab secara eksternal kepada publik. Tindakan yang diambil ini merupakan bagian dari asas tugas dan kewenangan yakni akuntabilitas dan keterbukaan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Pada realitanya proses perwujudan kinerja organisasi biasanya dipengaruhi beberapa faktor, baik itu yang berdampak positif maupun negatif. Akibatnya apabila faktor tersebut tidak mampu dikendalikan dengan baik akan berdampak pada pencapaian tujuan organisasi.

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya merupakan bagian paling penting dalam suatu organisasi, tidak adanya sumber daya yang memadai di dalam organisasi menyebabkan banyaknya kendala yang akan dihadapi dalam mencapai tujuan organisasi, sumber daya yang dimaksud berupa sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang tersedia, serta alokasi anggaran atau dana yang tersedia baik dari segi kualitas maupun secara kuantitas. Sumber daya manusia merupakan anggota penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan, sedangkan sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung bagi sumber daya manusia untuk dapat menjalankan organisasi. Sehingga apabila sumber daya dalam organisasi tidak baik, dapat dikatakan organisasi tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya.

b. Kepemimpinan

Kepemimpinan dalam suatu organisasi memang selalu dimulai dari sistem peranan yang formal. Peran ini diwujudkan dalam hirarki kewenangan. Kewenangan yang ada tersebut merupakan kekuasaan legitimasi. Artinya, kekuasaan yang melekat pada jabatan tersebut untuk meyakinkan bahwa individu yang berada dalam jabatan di bawahnya telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh peraturan yang ada. Seseorang dengan kewenangan akan mempengaruhi orang-orang yang berada dibawah hirarkinya. Seseorang yang diatas

hirarkinya langsung, menurut teori pendekatan jabatan dinamakan pimpinan.

Di tubuh Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau kepemimpinan termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja asisten Ombudsman. Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau mampu menjaga koordinasi dan integritas organisasi, melakukan pilihan atas salah satu alternatif yang dianggap terbaik dalam rangka pemecahan suatu problema atau dengan kata lain mengambil keputusan adalah proses berfikir logis.

c. Faktor Sosial

Faktor sosial yang mempengaruhi kinerja Ombudsman adalah masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk menyampaikan laporan tentang tindakan maladministrasi. Hal ini dikarenakan masih rendahnya pengetahuan masyarakat atas tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Hal ini menjadi catatan terhadap Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau supaya melakukan sosialisasi tentang adanya lembaga yang menangani masalah dugaan pelanggaran penyelenggaraan pelayanan publik

KESIMPULAN DAN SARAN

Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam penanganan laporan masyarakat kota Pekanbaru yang dilihat dari responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas dapat disimpulkan sudah berjalan sesuai dengan alur penyelesaian laporan/ pengaduan meskipun pada prakteknya belum maksimal. Kepala Perwakilan dan Asisten Ombudsman sudah menerima laporan masyarakat, melakukan registrasi, proses pemeriksaan hingga menghasilkan keputusan atas laporan masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia juga telah melakukan pertanggung jawaban secara kelembagaan berupa laporan

berkala dan tahunan kepada Ombudsman Republik Indonesia dan melakukan publikasi ke media sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada masyarakat.

Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, kepemimpinan dan faktor sosial. Kekurangan sumber daya manusia dalam hal ini asisten ombudsman mengakibatkan kurang maksimalnya kinerja dalam penanganan laporan masyarakat. Selanjutnya rendahnya keinginan masyarakat untuk melaporkan dugaan pelanggaran pelayanan publik juga mempengaruhi jumlah laporan yang ditangani oleh ombudsman.

Untuk memaksimalkan kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dapat memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kepada Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau supaya lebih meningkatkan koordinasi kepada bawahan guna memaksimalkan penanganan laporan masyarakat.
2. Diperlukan adanya sosialisasi tentang keberadaan Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau di kota Pekanbaru, tugas dan fungsi pokoknya, serta tindakan-tindakan yang termasuk dalam pelanggaran pelayanan publik. Hal ini sangat dibutuhkan mengingat masih rendahnya jumlah laporan yang diterima Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.
3. Melakukan perbaikan prosedur pelayanan (penanganan laporan masyarakat) yang lebih mudah dan/ *simple* sehingga masyarakat yang melaporkan maladministrasi dapat melalui prosedur administrasi pelayanan yang tidak panjang dan tentu saja tanpa harus menunggu lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, M. Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Dermawan. 2006. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Fisip UGM.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Handoko. 2001. *Manajemen Personalia, Edisi 1*. Yogyakarta: Liberty
- Hasibuan, Malayu SP. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahsun Mohammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik, Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Widiasarana.
- Rosjidi. 2001. *Akuntansi Sektor Publik Pemerintah: Kerangka, Standart dan Metode*. Surabaya: Aksara Satu.
- Ruky, Ahmad S. 2004. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*. Pekanbaru.
- Saduwastiono. 2002. *Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Simanjuntak Payaman. 2005. *Manajemen Evaluasi Kerja*. Jakarta: LP-FEUI.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta:

Bandung.