



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG
PENDIDIKAN OLEH LEMBAGA OMBUDSMAN PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

PUTRI YUNITA SARI
2063201090

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG
PENDIDIKAN OLEH LEMBAGA OMBUDSMAN PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar Administrasi Publik Sarjana Stara
Satu (S-1) Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning**

**PUTRI YUNITA SARI
2063201090**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Putri Yunita Sari

Nim : 2063201090

Tanda Tangan : 

Tanggal : 22 Juli 2024



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jalan Yos Sudarso KM.8 Rumbat, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

STATUS : AKREDITAS B

LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Nama : Putri Yunita Sari

NIM : 2063201090

Jurusan : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan
Oleh Lembaga Ombudsman Provinsi Riau

PEMBIMBING 1

Aleksander Yandra, S.IP., M.si
NIP/NIDN 1008058605

PEMBIMBING 2

Sudaryanto, SP., M.si
NIP/NIDN 1008058605

MENGETAHUI :

KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK



Purni Merian Sari S.Sos.M.Si
NIP/NIDN 1012058804



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini di ajukan oleh :

Nama : PUTRI YUNITA SARI
NIM : 2063201090
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
BIDANG PENDIDIKAN OLEH LEMBAGA OMBUDSMAN
PROVINSI RIAU

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	: Alexander Yandra , S.IP., M.Si	()
Pembimbing	: Sudaryanto, SP., M.Si	()
Penguji	: Dr. Khuriyatul Husna, S.Sos., MPA	()
Penguji	: Sri Roserdevi Nasution, S.Sos., M.Si	()

Ditetapkan di : Pekanbaru

Tanggal : 9 Juli 2024

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada tuhan yang maha esa, atas berkat dan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Oleh Lembaga Ombudsman Provinsi Riau”**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Jurusan Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Adminitrasi Universitas Lancang Kuning. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Khuriyatul Husna, S.Sos.,MPA selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning
2. Ibu Harsini, S.Sos,M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning
3. Ibu Dr. Li Dra. Dian Rianita, MA selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning
4. Ibu Sri Roserdevi Nst, S.Sos,M.Si selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning
5. Ibu Fara Merian Sari, S.Sos,M.Si selaku Ketua Program Studi Adminitrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning
6. Bapak Alexander Yandra, S.Ip, M.Si selaku Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini
7. Bapak Sudaryanto, S.p.,M.Si selaku Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini
8. Seluruh Dosen dan Tata Usaha Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning yang telah memberikan motivasi kepada penulis.

9. Seluruh pegawai Keasistenan Ombudsman Provinsi Riau yang telah membantu peneliti dalam menyediakan data dan berkontribusi dalam hal memberikan informasi mengenai permasalahan yang sedang peneliti lakukan.
10. Keluarga tercinta mulai dari Orang Tua saya, Ayah Budi Harto, dan Ibu Sulastri, Abang saya Agus Yapri Yadi serta adik saya Airin Triyana yang telah memberikan do'a, dukungan, dan semangat yang tiada hentinya kepada penulis sewaktu melaksanakan penelitian ini hingga selesai
11. Untuk yang tercinta M. Fariz Hidayat Farhan yang telah menjadi support system bagi penulis sewaktu melaksanakan penyelesaian skripsi mulai dari awal hingga akhir.
12. Untuk semua sahabat saya Fathimiyah Al Farra, Rani Rajani Simanjutak, Sarijap Harefa, Putri Yeni, Muhammad Rizky, Nadilla, Oxane Mayoo, dan Dina Mulyani yang telah memberikan dukungan dan semangat terhadap peneliti dalam penulisan.
13. Untuk semua pihak yang mendukung dan membantu penulis dengan setulus hati dalam penelitian dan penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan untuk menghasilkan karya yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca.

Pekanbaru, 01 Juli 2024

Penulis

Putri Yunita Sari
2063201090

ABSTRAK

Nama : Putri Yunita Sari

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Oleh Lembaga Ombudsman Provinsi Riau

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Tindakan pelayanan public yang diberikan oleh pemerintahan kepada masyarakat adalah suatu hal yang wajib diberikan, dikarenakan pemerintah bisa dikatakan sebagai fasilitator masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang ada di Indonesia ini. Penyimpangan pelayanan public yang disebut Mal administrasi. Mal administrasi merupakan perbuatan yang melawan hukum dan melewati wewenang dalam proses pelayanan public. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan memaparkan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Oleh Lembaga Ombudsman Provinsi Riau, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan temuan sebelumnya serta teori-teori yang berkaitan dengan pemaparan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Oleh Lembaga Ombudsman Provinsi Riau. Penyelesaian pengaduan ini memiliki tahapan-tahapan tertentu seperti Tahapan Pertama Alur Penyelesaian Laporan, lalu Tahap Pemeriksaan, dan Tahap Resolusi Dan Monitoring. Itulah mekanisme penyelesaian sengketa yang ada di Ombudsman Provinsi Riau. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengambilan informan pada penelitian ini memakai Teknik Purposive Sampling. Dimana informan yang paling mengetahui permasalahannya dan informasi yang dapat dijadikan sebagai sumber data penelitian ini.

Kata Kunci : Penyelesaian, Pelayanan Publik, Pendidikan, Ombudsman RI Provinsi Riau

ABSTRACT

Name : Princess Yunita Sari

Study Program : Public Administration

Title : Settlement of Public Service Complaints in the Education Sector by the Riau Province Ombudsman Institution

This research is motivated by the fact that public service actions provided by the government to the community are something that must be provided, because the government can be said to be a community facilitator in realizing the welfare of the people in Indonesia. Deviations in public services are called maladministration. Mal administration is an act that is against the law and exceeds authority in the public service process. This research aims to describe and explain the Settlement of Public Service Complaints in the Education Sector by the Riau Province Ombudsman Institution. The instruments used in this research are interviews, observations and previous findings as well as theories related to the presentation of the Settlement of Public Service Complaints in the Education Sector by Institutions. Riau Province Ombudsman. The resolution of this complaint has certain stages, such as the First Stage of Report Settlement Flow, then the Examination Stage, and the Resolution and Monitoring Stage. That is the mechanism for resolving disputes in the Riau Province Ombudsman. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. Taking informants in this research used the Purposive Sampling Technique. Where is the informant who knows the problem best and the information that can be used as a data source for this research.

Keywords: *Settlement, Public Services, Education, Indonesian Ombudsman, Riau Province*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Masalah	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Teoritis	7
2.1.1 Administrasi.....	7
2.1.2 Pelayanan Publik	7
2.1.3 Service Excellent	9
2.1.4 Resolusi Konflik	10
2.1.5 Penyelesaian Pelayanan Publik	11
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Fokus Penelitian	21

2.4 Kerangka Berfikir.....	23
BAB III.....	24
METODELOGI PENELITIAN	24
3.1 Lokasi Penelitian	24
3.2 Informan Penelitian	24
3.3 Jenis dan Sumber Data	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Analisa Data	25
3.6 Keabsahan Data.....	27
BAB IV	28
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	28
4.1 Sejarah Singkat Ombudsman RI Perwakilan Riau	28
4.2 Gambaran Umum Tentang Ruang Lingkup Ombudsman RI Perwakilan Riau	31
4.3 Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Riau	32
4.4 Tugas, Wewenang, Fungsi dan Kewajiban Ombudsman RI Perwakilan Riau	32
4.5 Bidang Pekerjaan Ombudsman RI Perwakilan Riau.....	33
4.6 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau	36
BAB V	37
5.1 Penyelesaian Problem Pelayanan Publik Melalui Ombudsman.....	37
5.2 Proses penyelesaian sengketa pelayanan public oleh Ombudsman	39
5.2.1 Transparansi.....	39
5.2.2 Akuntabilitas.....	45
5.2.3 Partisipasi.....	47
5.2.4 Kondisional.....	49
5.2.5 Kesamaan Hak dan Kewajiban.....	52

5.3 Faktor Penghambat dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Oleh Lembaga Ombudsman Provinsi Riau.....	54
BAB VI.....	56
6.1 Kesimpulan.....	56
6.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Dugaan Maladministrasi Bidang Pendidikan	3
Tabel 1.2 Instansi Terlapor Ombudsman Perwakilan Riau	4
Tabel 1.3 Data Penyampaian Laporan	5
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Berpikir.....	23
Gambar 3.5 Analisis Data	26
Gambar 4.6 Struktur Organisasi	36
Gambar 5.3 Alur Penyelesaian Masalah.....	38

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tindakan pelayanan public yang diberikan oleh pemerintahan kepada masyarakat adalah suatu hal yang wajib diberikan, dikarenakan pemerintah bisa dikatakan sebagai fasilitator masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang ada diindonesia ini. Penyimpangan pelayanan public yang disebut Mal administrasi. Mal administrasi merupakan perbuatan yang melawan hukum dan melewati wewenang dalam proses pelayanan public (Dedi Sukardi, 2012).

Mal administrasi adalah penyimpangan terhadap asas-asas pemerintahan yang benar, atau bisa diartikan umpama penyimpangan terhadap standar prosedur operasional (SOP) suatu lembaga pelayanan publik. Mal administrasi juga berupa menggunakan wewenang untuk tujuan lain, juga lalai dalam kewajiban hukum ketika penyelenggaraan pelayanan publik yang menyebabkan kerugian materil maupun immateril untuk masyarakat. Tata kelola pemerintahan yang baik serta untuk mengembangkan pelayanan publik juga penegakan hukum dibutuhkannya lembaga pengawas eksternal yang secara efektif dapat meninjau tugas penyelenggara publik dan pemerintahan. Salah satu lembaga negara yang berkewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik ialah Ombudsman.

Lembaga Ombudsman bertujuan membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam memberantas berbagai praktek Mal administrasi serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan. Yang pada saat ini pelayanan publik masih diwarnai dengan berbagai praktek Mal administrasi, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang dilontarkan masyarakat berkaitan dengan buruknya kinerja pelayanan publik, pelayanan yang berteletele, biaya yang tinggi, pungutan-pungutan tambahan, perilaku aparat yang lebih bersikap sebagai pejabat bukan sebagai abdi masyarakat, pelayanan yang diskriminatif, tidak profesional, kelalaian, ketidakpastian hukum, salah pengelolaan, dan sebagainya adalah merupakan fenomena- fenomena yang kerap kali yang

mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan. Selain itu pembentukan lembaga ombudsman disebabkan pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintah sendiri yang dalam implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi obyektivitas maupun akuntabilitasnya.

Di Provinsi Riau laporan perihal keluhan masyarakat di bidang pendidikan banyak terdapat di kota Pekanbaru. Pendidikan yang berkualitas merupakan tujuan yang sejalan dengan UU No. 20 Tahun 2003 bahwa sistem pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan. Dimana dalam hal ini pemerintah memiliki kewajiban untuk menciptakan pemerataan pendidikan, sehingga setiap warga negara dapat memperoleh kesempatan yang sama dalam pendidikan. Namun pada pelaksanaan dari pemerataan pendidikan oleh pemerintah, faktanya masih banyak terdapat kesenjangan mutu pendidikan di Indonesia. Pendidikan merupakan faktor utama yang akan menentukan pengetahuan dan keterampilan melalui pengajaran dan pelatihan.

Peran ombudsman pada bidang pendidikan terdapat dua, yaitu sebagai pencegah adanya tindakan Maladministrasi serta sebagai pemeriksa laporan Maladministrasi di bidang pendidikan. Yang mana peran tersebut terdapat dipasal 7 Undang-Undang nomor 37 Tahun 2008 perihal Ombudsman Republik Indonesia, Untuk itu Ombudsman perlu melakukan pengawasan lebih di bidang pendidikan, terlebih melihat masih ada banyaknya Maladministrasi di Provinsi Riau

Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau terdapat laporan yang dikeluhkan sama masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang Pendidikan di Provinsi Riau, sesuai data laporan akhir tahun Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau menerima beberapa jenis laporan masyarakat terkait dugaan Mal administrasi, pada tahun 2019 banyaknya laporan masyarakat yaitu 15 laporan, pada tahun 2020 sebanyak 24 laporan, pada tahun 2021 sebanyak 8 laporan, pada tahun 2022 sebanyak 20 laporan, kemudian pada tahun 2023 sebanyak 41 laporan. (*sumber: Ombudsman RI Provinsi Riau*).

Tabel 1.1 Dugaan Maladministrasi Bidang Pendidikan di Provinsi Riau 2019-2023

No	Dugaan Maladministrasi	2019	2020	2021	2022	2023
1	Tidak Kompeten	6	3	3	2	27
2	Penyimpangan Prosedur	2	11	1	3	5
3	Penyalagunaan Wewenang	4	3	2	6	3
4	Permintaan Uang Barang & Jasa	3	2	0	3	2
5	Penundaan Berlarut	0	5	1	2	3
6	Diskriminasi	0	0	0	1	0
7	Tidak Memberikan Pelayanan	0	0	1	3	1
	Jumlah	15	24	8	20	41

Sumber: Ombudsman RI Provinsi Riau Tahun 2023

Pada table 1.1 memaparkan tentang dugaan Maladministrasi yang terjadi di bidang Pendidikan di Provinsi Riau sepanjang tahun 2019-2023. Yang mana laporan perihal Maladministrasi yang banyak terdapat pada tidak kompeten yaitu sebanyak 41 laporan. Dan laporan keluhan dugaan Maladministrasi yang paling banyak diterima yaitu pada tahun 2023 sebanyak 41 pengaduan. Dari banyaknya laporan yang masuk ke ombudsman setiap tahunnya, maka kinerja Ombudsman sangatlah perlu buat diperhatikan agar sesuai dengan tugas Ombudsman itu sendiri yang dilakukan sang penyelenggara pelayanan public pada bidang pendidikan kota di Provinsi Riau.

Tugas Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 7 diantaranya :

- 1) Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan public
- 2) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
- 3) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman
- 4) Melakukan investigasi atas praksara sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public

- 5) Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
- 6) Membangun jaringan kerja
- 7) Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public
- 8) Melakukan tugas lain yang diberukan oleh undang-undang.

Tabel 1.2 Instansi Terlapor Ombudsman Perwakilan Riau 2019-2023

No.	Instansi Terlapor	Tahun									
		2019		2020		2021		2022		2023	
		Masuk	Tutup	Masuk	Tutup	Masuk	Tutup	Masuk	Tutup	Masuk	Tutup
1.	Pendidikan	109	81	97	89	101	95	132	121	180	177
2.	Pertanahan	85	68	88	80	76	67	83	71	90	85
3.	Kepolisian	80	67	83	74	32	28	34	32	23	21
4.	Kesehatan	46	37	56	52	56	40	56	53	34	32
5.	Kelistrikan	33	30	32	30	34	24	54	51	53	51
6.	Perijinan	95	90	86	80	53	42	67	61	56	52
7.	Perhubungan	87	85	57	55	78	74	56	52	76	74
8.	Pajak	62	61	46	41	67	62	86	83	87	85
9.	Asuransi	50	45	76	70	45	41	98	94	56	54
10.	Kejaksaan	3	3	1	1	2	2	1	1	3	2
Jumlah		650	567	622	572	544	475	667	619	658	633

Sumber: Ombudsman RI Provinsi Riau Tahun 2019-2023

Pada table 1.2 memaparkan bahwasannya pada tahun 2020 sempat terdapat pengurangan laporan Maladministrasi pada bidang pendidikan yang hanya 97 laporan, namun kembali meningkat setelahnya pada tahun 2022, bahkan meningkat drastis pada tahun 2023 sebanyak 180 laporan, dengan instansi terbanyak mendapatkan laporan yaitu Lembaga Pendidikan Negeri dengan 619 Laporan dari tahun 2019-2023. Yang mana menandakan bahwasannya Lembaga Pendidikan Negeri cenderung terjadinya Maladministrasi pada bidang Pendidikan terkhusus di Provinsi Riau.

Pada table 1.2 memaparkan tentang beberapa instansi yang terlapor pada bidang pendidikan di Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dari tahun 2019-2023 mencapai sebanyak

619 laporan dengan perihal Maladministrasi terbanyak terdapat pada instansi Lembaga Pendidikan.

Dalam hal upaya pencegahan Maladministrasi di Bidang Pendidikan di Provinsi Riau, Masyarakat atau pelapor dapat menggunakan cara penyampaian sebagai berikut :

Tabel 1.3 Data Penyampaian Laporan tahun 2019-2023

No	Cara Penyampaian	Tahun				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Datang Langsung	96	145	271	89	96
2	Telpon/WA	35	74	74	65	75
3	Surat	21	9	13	7	14
4	Email	56	82	52	14	61
5	PVL on the spot	189	234	156	98	61
Jumlah		397	544	566	273	307

Sumber : Data Ombudsman RI Provinsi Riau Tahun 2019-2023

Berdasarkan table 1.3 menandakan bahwasannya masyarakat lebih senang dengan membuat laporan secara datang langsung ke Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dengan harapan agar laporan nya lebih cepat ditangani dengan baik dan sesuai dengan fungsi Ombudsman adalah mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Berdasarkan dari penjelasan dan fenomena yang terjadi diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu “***Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Oleh Lembaga Ombudsman Provinsi Riau***”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah dibawah ini :

- 1) Apakah tindak lanjut yang dilakukan ombudsman perwakilan provinsi riau dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan?
- 2) Apa saja faktor penghambat dalam penyelesaian pengaduan pelayanan public di bidang pendidikan provinsi riau?

1.3 Tujuan Masalah

Adapun tujuan masalah dari penelitian ini yaitu :

- 1) Untuk mengetahui bagaimana proses tindak lanjut yang dilakukan lembaga ombudsman perwakilan provinsi riau dengan kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana faktor pengahambat dalam penyelesaian pengaduan pelayanan public di bidang pendidikan provinsi riau.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari penelitian ini yaitu :

- 1) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi mahasiswa umum khususnya jurusan ilmu administrasi public sebagai pedoman atau rujukan bagi yang tertarik dalam kajian pemaparan peneliti.

- 2) Manfaat Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap efektifitas Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam bidang pendidikan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Oleh Lembaga Ombudsman Provinsi Riau serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, maka diperoleh Kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Oleh Lembaga Ombudsman Provinsi Riau dapat disimpulkan sudah baik. Berdasarkan pasal 7 undang-undang 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI menyebutkan bahwa salah satu tugas ombudsman yang sangat penting untuk mendukung ketercapaian penyelesaian pengaduan pelayanan public didalam organisasi adalah dengan menyelesaikan aduan Masyarakat terkait keluhannya terhadap penyelenggara layanan public yang diguna mengandung maladministrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai Lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan public dikatakan sudah bagus melihat dari meningkatnya laporan Masyarakat yang masuk di ombudsman dan menyelesaikannya semua sesuai jangka waktu yang telah ditentukan. Dilihat dari indicator-indikator bahwa pelaksanaan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Oleh Lembaga Ombudsman Provinsi Riau sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tugas mereka yang ada didalam undang-undang Ombudsman.
- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi Ombudsman Provinsi Riau yaitu dari faktor jumlah pegawai saat ini yang masih berjumlah sedikit, tidak

seimbang dengan jumlah daerah yang ada di Provinsi Riau. Dengan jumlah SDM yang hanya sedikit dan banyak nya Lembaga serta pemerintah daerah menjadikan ombudsman perwakilan riau cukup sulit untuk melakukan penanganan pengaduan. Kemudian untuk sarana prasaran, masih terdapat beberapa alat yang dibutuhkan namun kurang, bahkan tidak ada. Sehingga saran prasana yang kurang memadai cukup menghambat kinerja Ombudsman Perwakilan Riau.

6.2 Saran

Adapun saran yang disampaikan oleh peneliti, dapat dilihat dibawah ini :

- 1) Ombudsman Perwakilan Riau sebagai Lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan public sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik untuk Masyarakat yang melapor. Dan Tindakan ini dapat mengambil kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.
- 2) Ombudsman Perwakilan Riau perlunya menambah sumber daya manusia yang ada, agar pekerjaan dapat lebih terorganisir dengan baik dan dapat lebih memaksimalkan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publiknya. Kemudian Ombudsman Perwakilan Riau juga hendaknya melakukan kegiatan pelatihan lebih sering lagi untuk meningkatkan kompetensi pegawai Ombudsman.
- 3) Ombudsman Perwakilan Riau perlu meningkatkan dan memperluas jangkauan sosialisasi agar Masyarakat yang ada di Provinsi Riau ini dapat mengetahui tugas dan fungsi dari Ombudsman. Karena untuk saat ini, masyarakat desa yang ada di Provinsi Riau ini masih ada yang belum mengetahuinya. Jadi perlunya Tindakan ini untuk kesejahteraan masyarakat.

- 4) Lalu Ombudsman Perwakilan Riau sebaiknya juga menambahkan sarana dan prasana yang masih kurang, juga mengajukan penambahan dan anggaran dana tidak lagi menjadi penghambat pelaksanaan penyelesaian pelayanan public.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, I. K. S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Di Gorontalo Utara). *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 45–62.
<https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.37275>
- Bau, A., & Ar, M. (2021). *The Implementation Of The Makassar City Ombudsman Duties In Following Up On Maladministration Carried Out By The Regional Apparatus Organization*. 3(2), 231–239.
- Bungalawele, P. G. R., & Bagus, N. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Badan Keuangan Daerah Kota Batu (Studi Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Batu). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan ...*, 8(1), 97–104.
<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1548>
- Cahyo, E. N., & Handayani, R. (2019). The Role of Ombudsman Institution on Dispute Resolution of Islamic Finance Institution Based on Masalah Mursalah (Case Study of the Ombudsman Institution of -*Muamalat: Journal of Islamic ...*, 2(2).
<https://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/muamalat/article/view/7047/0%0A>
<https://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/muamalat/article/view/7047/9636>
- Devi, I. S., Adiyanta, F. C. S., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman oleh Penyelenggara Negara Sebagai Bentuk Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance (Studi di Kantor Perwakilan Jawa Tengah dan Kantor Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta). *Diponegoro Law Journal*, 8, 2058–2075. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/25991>
- Djuwita, A. (2019). Fenomena Pendapat Masyarakat Seputar Pilpres 2019. In *Komunikasi Politik Indonesia*.

- Febianti, F. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Di Kecamatan Sumedang Selatan. *Journal of Regional Public Administration (JRPA)*, 4(2), 41–51.
<https://jurnal.ilmuadministrasisebelasapril.ac.id/index.php/jrpa/article/view/42>
- Fuad, A. N. (2022). Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Maladministrasi Pungutan Liar Program Nasional Agraria Di Kabupaten Kudus Tahun 2017. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 3(2), LAYOUTING. <https://doi.org/10.21580/jpw.v3i2.3708>
- Mukti, D. H. (2021). *Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di UPT II Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2020*.
<http://repository.uir.ac.id/id/eprint/15952%0Ahttps://repository.uir.ac.id/15952/1/161010294.pdf>
- Nyoman, N., Putri, W. P., Nyoman, I., Budiarta, P., Luh, D., & Suryani, P. (2021). Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik. *Jurnal Analogi Hukum*, 3(3), 369–375.
<https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/analogihukum/article/view/4540>
- Ombudsman, G. R. (2019). 2685-8096 || p-issn 2686-0279. 1(2), 119–130.
- Pogłódek, A. (2019). the Ombudsman Institution in Turkmenistan. *Roczniki Administracji i Prawa*, 1(XIX), 19–33.
<https://doi.org/10.5604/01.3001.0013.3581>
- Sapitri, P. A. S., Saputra, H. E., & Yusuarsono, Y. (2021). Ombudsman Performance Representative Of Bengkulu Province. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 1(1), 27–30. <https://doi.org/10.53697/iso.v1i1.77>
- Syofian, Misri, Edi, S., & Usman. (2019). Pelayanan Publik dan Ombudsman. *Jurnal*

Ekonomi Keuangan Dan Kebijakan Publik, 1(2), 56–63.

Unique, A. (2016). ~~濟無~~No Title No Title No Title. 0, 1–23.

Aidhila, W. M. (2022). Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau Dalam Penanganan Keluhan Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 3(2), 103-111.

Akbar, S. (2018). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *Jiaganis*.

Apriliansyah, M. R. (2021). Analisis Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Riau).

Hamdani, M. H. (2023). Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Pengaduan Penggunaan Dana Bantuan Oprasional Sekolah Di Kabupaten Lombok Timur. *Al-Madrasah: Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*, 7(2), 619-626.

Nursilawati, S. (2019). Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Barat: Studi Kasus Pengawasan Pelayanan Publik Di Badan Pertahanan Nasional (Bpn) Kabupaten Bandung (Doctoral Dissertation, Uin Sunan Gunung Djati Bandung).

Sofyan, D. K. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai Bappeda. *Industrial Engineering Journal*.

Suleman, S. (2018). Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima Di Kota Ternate. *Aristo*, 6(2), 262-282.

- Swastika, D. S. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan. *Administrative Law And Governance Journal*, 5(1), 21-38.
- Tindige, N. T. (2019). Kinerja Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara Pada Penyelesaian Laporan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*.