



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**EFEKTIVITAS PENANGANAN MALADMINISTRAS
OLEH OMBUDSMAN RI PERWAKILAN RIAU**

SKRIPSI

DARMAULI TINAMBUNAN

2063201042

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



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**EFEKTIVITAS PENANGANAN MALADMINISTRAS
OLEH OMBUDSMAN RI PERWAKILAN RIAU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu (S-1) Pada Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Lancang Kuning

DARMAULI TINAMBUNAN

2063201042

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

LEMBARAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dari semua sumber yang di kutip mampu di rujuk telah saya nyatakan dengan benar .

Nama : Darmauli Tinambunan

Nim : 2063201042

Tandatangan :

Tanggal : 16 juli 2024



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jl Yosudarso km.08 Rumbal Pekanbaru Hp.0895-6236-28013
Kode Pos : 28265 website : <https://fia.unilak.ac.id/> email : fia@unilak.ac.id

LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Nama : Darmauli Tinambunan
No. Mahasiswa : 2063201042
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Penanganan Maladministrasi Oleh Ombudsman Ri Perwakilan Riau.

Pembimbing I

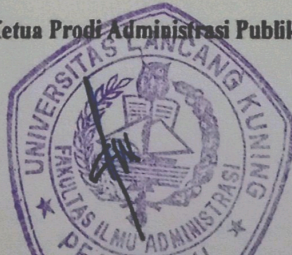
Drs. Abdul Mirad, MM
NIDN: 1012126601

Pembimbing II

Fajarwaty Kusumawardhani, S.Sos., MPA
NIDN : 1016018201

Mengetahui :

Ketua Prodi Administrasi Publik



Fara Merian Sari, S.Sos, M.si
NIDN : 1012058804



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

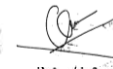
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini di ajukan oleh :

Nama : Darmauli Tinambunan
NIM : 2063201042
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas penanganan Maladministrasi Oleh Ombudsman RI Perwakilan 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	: Dr.Abdul Mirad,MM	()
Pembimbing	: Fajarwaty Kusumawardhani, S.Sos.,MPA	()
Penguji	: Dr.Trio saputra, S.Psi.,M.Si	()
Penguji	: Dr. Sulaiman Zuhdi, S.Sos.,M.Si	()

Ditetapkan di : Pekanbaru

Tanggal : 17 juli 2024

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas seluruh rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul Perubahan Kebijakan Tarif Parkir Berdasarkan Perwako Nomor 41 Tahun 2022 tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

Dalam menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada :

1. Ibu Khuriyatul Husna, Sos., MPA selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning;
2. Ibu Harsini, S.Sos.,M.Si s selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning;
3. Ibu Dr.Li Dra. Dian Rianita, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning;
4. Ibu Sri Rosdevi Nasution, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning;
5. Fara Merian Sari, S.Sos,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik
6. Bapak Abdul Mirad selaku Dosen Pembimbing 1, yang selama ini selalu meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan saran atau kritik dan pengarahan kepada penulis di dalam proses penulisan skripsi ini;
7. Ibu Fajarwaty Kusumawardhani S.Sos, MPA. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukan beliau, memberikan saran atau kritik dan pengarahan kepada penulis di dalam proses penulisan skripsi ini

8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Atas Didikan Dan Pengetahuan Yang Telah Diberikan Kepada Penulis Selama Menjalani Pendidikan Di Bangku Kuliah.
9. Seluruh Pegawai Dan Tata Usaha Fakultas Ilmu Admministrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru
10. Kepala Perwakilan Ombudsman Perwakilan beserta jajaran yang telah bersedia memberikan waktu serta data-data yang sangat berguna bagi penulisan skripsi ini;
11. Teristimewa sekali untuk bapak Binsar Tinambunan selaku ayah saya tercinta, keluargaku yang sangat istimewa dan terpenting di hidupku terimakasih telah memberikan semangat, dukungan, motivasi yaang luar biasa serta doa yaang tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat mampu menyelesaikan studi ini dengan baik.
12. Teruntuk kakak, abang, adek terimakasih telah menjadi supportsistem yang baik, selalu memberi semangat kepada si penulis, sehingga penulis dapat mampu menyelesaikan studi ini dengan baik.
13. Riski Rinaldy Simanjutak terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang menemani, meluangkan waktu, baik tenaga maupun materi kepada saya. pendamping dalam segala hal mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluhan, memberi semangat untuk pantang menyerah, terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada untuk saya dan menjadi bagian perjalanan hidup saya .
14. Buat sahabatku Wasti immanuel Batubara dan sunarti ayu ningshi terima kasih dukungan, semangat, motivasi, mendengarkan setiap keluhan, serta slalu memberikan doa yang tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baaik.
15. Untuk teman teman seperjuangan di fakultas lmu administrasi univerasitas lancang kuning angkatan 2020, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya yang telah banyak membantu dan memebrikan dorongan doa selama ini.

Sebagai manusia biasa tentunya Penulis menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna, hal tersebut karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karena itu, Penulis mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan Penulis sangat mengharapkan kritik yang membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi.

Terakhir yang menjadi harapan Penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Pekanbaru, Juni 2024

Penulis,

Darmauli Tinambunan

ABSTRAK

Nama : Darmauli Tinambunan
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Efektifitas penanganan maladministrasi Oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau

Pelayanan publik sebagai pelayanan utama yang harus diberikan oleh Negara kepada masyarakat seperti mana diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Ombudsman memiliki peran penting sebagai pegawai penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan UU No. 37 Tahun 2008. Ombudsman memiliki tanggung jawab dalam mengawasi pelayanan publik terutama dalam penyelesaian laporan secara efektif. Ombudsman RI Perwakilan Riau pada Tahun 2022 menangani laporan berjumlah 131 laporan, dengan begitu perlu kita pahami bagaimana efektivitas penanganan terhadap laporan selama ini oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau. Penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas penanganan laporan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini menfokuskan pada indikator efektivitas menurut Ricard. M. Steers yaitu, produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan pencarian sumber daya yang dihimpun dengan cara melakukan wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian pada indikator produktivitas menunjukkan bahwa cenderung tidak efektif dalam kemampuan penanganan maladministrasi. Pada indikator kemampuan adaptasi sudah efektif dapat dilihat pada kemampuan organisasi serta asisten untuk menunjang efektivitas. Pada indikator kepuasan kerja cenderung tidak efektif dilihat dari tidak adanya hasil survey kepuasan masyarakat guna melihat kinerja yang sudah dilakukan. Hasil pada indikator pencarian sumber daya menunjukkan belum efektif karena sumber daya belum tercukupi sesuai beban kerja. Hasil penelitian terdapat 2 (dua) faktor yang mempengaruhi yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Pada faktor pendukung Ombudsman RI Perwakilan Riau baik dalam menjalin komunikasi antar lembaga serta tim yang koordinatif. Sedangkan faktor penghambat yang dihadapi ialah terbatasnya sumber daya serta kurangnya pemahaman penyelenggara terhadap kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau.

Kata kunci: Efektivitas, penyelesaian maladministrasi, ombudsman.

ABSTRACT

Name : Darmauli Tinambunan
Study Program : Public Administration
Title : Effectiveness of handling maladministration by the Indonesian Ombudsman, Riau Representative

Public services are the main services that must be provided by the State to the community as mandated in Law no. 25 of 2009 concerning public services. The Ombudsman has an important role as supervisor of public service providers in accordance with Law no. 37 of 2008. The Ombudsman has the responsibility to supervise public services, especially in completing reports effectively. In 2022, the Indonesian Ombudsman representing Riau will handle 131 reports, so we need to understand how effective the handling of reports has been by the Indonesian Ombudsman representing Riau. This research aims to see the effectiveness of handling maladministration reports by the Indonesian Ombudsman Representative in Riau. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. This research focuses on indicators of effectiveness according to Ricard. M. Steers, namely, productivity, adaptability, job satisfaction and search for resources collected by conducting interviews and documentation. Based on the results of research on productivity indicators, it shows that the ability to handle maladministration tends to be ineffective. The indicator that adaptability is effective can be seen in the ability of the organization and assistants to support effectiveness. The job satisfaction indicator tends to be ineffective, seen from the absence of community satisfaction survey results to see the performance that has been carried out. The results on the resource search indicator show that it is not yet effective because there are not enough resources according to the workload. The research results show that there are 2 (two) influencing factors, namely supporting factors and inhibiting factors. The supporting factors for the Indonesian Ombudsman, the Riau Representative, are good at establishing communication between institutions and a coordinating team. Meanwhile, the inhibiting factors faced were limited resources and the organizers' lack of understanding of the authority possessed by the Indonesian Ombudsman Representative in Riau.

Keywords: Effectiveness, resolving maladministration, ombudsman.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR DISETUJUI UNTUK DI PERTAHANKAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Konsep Teoritis	11
2.1.1 Administrasi	11
2.1.2 Pelayanan Publik	13
2.1.3 Efektivitas Organisasi	14
2.1.4 Indikator Efektivitas	16
2.2 Penelitian terdahulu.....	19
2.3 Fokus Penelitian	20
2.4 Kerangka pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi Penelitian	23
3.2 Desain penelitian	23
3.3 Jenis data	23
3.3.1 Data primer.....	23
3.3.2 Data sekunder.....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data	24
3.5 Teknik Analisis Data	26
3.6 Informan Penelitian	27
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	28
4.1 Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia	28
4.2 Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Riau	31
4.3 Tujuan, Fungsi, Tugas, dan Wewenang Ombudsman.....	32
4.4 Azas Ombudsman Republik Indonesia	34
4.5 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau.....	35
BAB V HASIL PENELITIAN	38
5.1 Efektivitas Penanganan Maladministrasi Oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau.....	38
5.2 Faktor yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Riau.....	46
BAB VI PENUTUP	51
6.1 Kesimpulan.....	51

6.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Laporan Tahun 2020-2022.....	5
Tabel 1.2 Rekapitulasi Data Dugaan Maladministrasi Padatahun 2020	5
Tabel 1.3 Rekapitulasi Tabel Dugaan Maladministrasi Tahun 2021	6
Tabel 1.4 Rekapitulasi data dugaan mal administrasit Tahun 2022.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 4.1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor	37
Tabel 5.1 Sumber daya Ombudsman RI Perwakilan Riau	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau	30
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Riau	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi. Ketiga hal tersebut disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu setiap instansi penyelenggara negara, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bertugas dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melakukan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam hal ini pemerintah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dan memiliki standar pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik pasal 7 bahwa standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara, seperti pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Masyarakat tidak menginginkan penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat maladministrasi, karena menyebabkan tidak terpenuhinya kebutuhan warga negara atas pelayanan publik. Maladministrasi merupakan pengabaian

kewajiban hukum dan kepatuhan hukum dan termasuk dalam kategori pelanggaran, serta penyimpangan kepada masyarakat sebagai pihak yang memperoleh hak dalam mengakses pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008). Sedangkan Sadjijono (2008) mendefinisikan maladministrasi adalah suatu tindakan atau administrasi oleh penyelenggara administrasi negara (pejabat publik), dalam proses pelayanan umum yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku atau melakukan penyalahgunaan wewenang, atas tindakan tersebut menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat dengan kata lain melakukan kesalahan dalam penyelenggara administrasi (Sadjijono. 2008).

Hadirnya Ombudsman Republik Indonesia didasari pada lemahnya penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu terbentuklah Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang mengawasi pelayanan publik dan menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik sehingga dapat mencegah terjadinya maladministrasi.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga independen yang mengawasi pelayanan publik. Menurut Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik, baik yang diselenggarakan negara maupun pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan yang diberikan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik

tertentu. Sebagian dana yang bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Oleh karena itu Ombudsman memiliki kepentingan dan kewenangan untuk memastikan seluruh penyelenggara pelayanan publik, mematuhi kewajiban dalam menyusun dan menyediakan standar pelayanan informasi pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik, pelayanan khusus, pengelolaan pengaduan serta sistem pelayanan terpadu. yang diatur dalam pasal 15 Bab V Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ombudsman Republik Indonesia terdapat beberapa perwakilan di seluruh Indonesia, termasuk Riau, bertujuan : pertama, mewujudkan Negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera; kedua, mendorong penyelenggara Negara dan pemerintah yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme; ketiga, meningkatkan mutu dan pelayanan Negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik; keempat, membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme; kelima, meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, serta supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Peran Ombudsman Republik Indonesia ini diarahkan agar kinerja administrasi pemerintahan di berbagai level pusat maupun daerah dapat ditingkatkan. tindakan-tindakan pemerintah dapat lebih terbuka dan pemerintah dengan birokrasinya

dapat lebih bertanggung jawab terhadap masyarakat luas. Selain itu, ombudsman memiliki hak untuk melakukan penyelidikan secara objektif atas keluhan masyarakat umum, mengenai pelayanan umum dan administrasi pemerintahan dan bisa juga atas inisiatif sendiri melakukan penyelidikan, sekaligus mendaftarkan keluhan tersebut.

Untuk menindak lanjuti kebijakan Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik pasal (7) pemerintah Provinsi Riau mengeluarkan peraturan daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik, dan dengan adanya peraturan Provinsi Riau tersebut diharapkan dapat membantu masyarakat menyampaikan maladministrasi yang terjadi di Provinsi Riau kepada ombudsman.

Seperti yang kita ketahui, masih banyak masalah yang terjadi dalam pengelolaan pelayanan publik. Seperti hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu komisioner Ombudsman Provinsi Riau menjelaskan ombudsman Republik Indonesia sudah diterapkan di berbagai wilayah Indonesia. Salah satunya Provinsi Riau dalam pelaksanaan ombudsman Provinsi Riau pada tahun 2022 memiliki (131) laporan terkait maladministrasi, laporan tersebut merupakan jumlah yang tidak sedikit. Maka dari itu perlu untuk mengetahui sejauh mana proses semua laporan yang masuk. Karena jika pengelolaannya kurang baik atau lambat, maka akan terjadi kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap perwakilan Ombudsman Riau. Di bawah ini dijelaskan mengenai laporan yang masuk pada tahun 2022 yang disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Laporan Tahun 2020-2022

No	Tahun	Jumlah laporan
1	2020	109
2	2021	120
3	2022	131

Sumber: Ombudsman Perwakilan Riau, 2022 di sajikan dalam bentuk tabel

Dari data di atas sebagian besar sumber terlapor yaitu di tahun 2022 yaitu dengan jumlah 131 laporan jenis laporan nya seperti penundaan berlarut, tidak kompeten, tidak memberi pelayanan dan lain sebagainya, sedangkan jumlah asal terlapor yang paling terkecil yaitu pada tahun 2020 yang berjumlah (109) jadi jika dilihat dari data di atas masalah yang paling banyak yaitu di tahun 2021 dan 2022.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Data Dugaan Maladministrasi Pada tahun 2020

No	Dugaan mal administrasi	Jumlah/Target	Realisasi	Presentase %
1	Penundaan berlarut	50	50	100%
2	Tidak kopeten	20	19	100%
3	Tidak memberi pelayanan	20	19	95%
4	Penyimpangan prosedur	6	5	95%
5	Penyalah gunaan wewenang	8	4	84,61%
6	Permintaan uang barang dan jasa	3	3	100%
7	Diskriminasi	1	1	100%
8	Tidak patut	1	1	100%
Jumlah		109	102	96,44%

Sumber: ombudsmanRI Perwakilan Riau 2020 di sajikan dalam bentuk tabel

Dari tabel di atas bahwasanya data tahun 2020 sudah semakin meningkat target persentasenya, dan hampir semua masalah terselesaikan .

Tabel 1.3 Rekapitulasi Tabel Dugaan Maladministrasi Tahun 2021

N0	Dugaan mal administrasi	Jumlah/Target	Realisasi	Presentase %
1	Penundaan berlarut	40	40	100%
2	Tidak kopeten	30	28	%
3	Tidak memberi pelayanan	10	8	95%
4	Penyimpangan prosedur	4	4	71,42%
5	Penyalah gunaan wewenang	16	15	84,61%
6	Permintaan uang barang dan jasa	10	9	100%
7	Diskriminasi	4	4	100%
8	Tidak patut	6	6	100%
Jumlah		120	110	92,20%

Sumber: ombudsmanRI Perwakilan Riau 2021 di sajikan dalam bentuk tabel

Dari data diatas di lihat bahwasanya tahun 2021 memenuhi target relasi dan meningkat dan memenuhi target capaian.

Tabel 1.4.Rekapitulasi data dugaan mal administrasi Tahun 2022

No	Dugaan mal administrasi	Jumlah/Target	Relisasi	Presentase %
1	Penundaan berlarut	53	43	81,13%
2	Tidak kopeten	26	20	76,9%
3	Tidak memberi pelayanan	20	19	95%
4	Penyimpangan prosedur	14	10	71,42%
5	Penyalah gunaan wewenang	13	11	84,61%
6	Permintaan uang barang dan jasa	3	3	100%
7	Diskriminasi	1	1	100%
8	Tidak patut	1	1	100%
Jumlah		131	108	82,44%

Sumber: ombudsmanRI Perwakilan Riau 2022 di sajikan dalam bentuk tabel

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa jumlah target dugaan maladministrasi tahun 2022 yaitu sebesar (131) sedangkan masalah yang sudah diselesaikan sebanyak 82,44 % , jadi masalah tersebut belum bisa disebut efektif karena ada beberapa laporan yang belum diselesaikan dikarenakan laporan tersebut tidak memenuhi syarat, adapun jumlah laporan yang belum diselesaikan yaitu sebanyak (23) laporan .

Dapat kita lihat pada tabel 1.4 di atas bahwa masih banyak terjadi mismanajemen di Riau, sebagaimana rincian kejadian yang sering dibicarakan masyarakat, yaitu penundaan yang berkepanjangan dan tidak kompeten beberapa kabupaten/kota di Riau. Dalam dua kasus yaitu keterlambatan penyimpangan jangka panjang dan tidak kompeten adalah klasifikasi versi yang dikelola oleh Ombudsman RI yang sering melapor ke Ombudsman perwakilan Riau.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan ada faktor yang terlibat Ombudsman Republik Indonesia mungkin akan kesulitan untuk mewakili Riau sendiri. Pengamat juga mewawancarai salah satu asisten (staf) Ombudsman RI perwakilan Riau, mengatakan bahwa kurang nya SDM (pengembangan sdm dan jumlah sdm) dan faktor-faktor ini berdampak signifikan pada kinerja Memproses administrasi.

Berdasarkan hasil survei di lapangan maka peneliti menemukan fenomena-fenomena sebagai berikut:

1. Masih banyak target- target yang belum tercapai karena laporan yang di masuk kan ke ombudsman kurang jelas jadi masalah tersebut tidak bisa diselesaikan (Lihat tabel 1.4)

2. Kurangnya jumlah SDM Ombudsman Perwakilan Riau karena SDM sebagai asisten pemeriksa atau sebagian SDM di bidang substansi itu hanya 13 orang, sedangkan wilayah ombudsman itu sendiri se Provinsi Riau jadi tidak cukup jika hanya (13) orang saja.
3. Pengembangan SDM masih kurang karena pengaduan pelayanan publik itu banyak seperti kepolisian, pendidikan dan lembaga lainnya. dan masing-masing punya aturan tersendiri jadi pelatihan untuk masing-masing substansi tersebut masih kurang di Ombudsman Perwakilan Riau karena terbatasnya dana dan sumberdaya untuk melakukan pelatihan tersebut.

Dari permasalahan diatas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul“ ***Efektifitas penanganan maladministrasi oleh ombudsman Ri perwakilan Riau***

1.2 Rumusan Masalah

Tugas ombudsman yaitu Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan Publik, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan Publik, melakukan tugas lain nya yang diberikan oleh undang-undang

Diharapkan bahwa aparatur semua masalah dikerjakan sesuai dengan maksimal Namun sesuai dengan fenomena yang ditemukan di lapangan bahwa masih ada target yang belum tercapai dikarenakan laporan masalah nya tidak jelas, jumlah Sdm dan pengembangan sdm masih kurang, dikarenakan pengaduan

pelayanan publik itu sangat banyak seperti pendidikan dan kepolisian dan masing-masing punya aturan nya tersendiri jadi, pelatihan untuk masing-masing substansi itu masih kurang di ombudsman karena terbatasnya anggaran dana sumberdaya, untuk melakukan pelatihan tersebut.

Berdasarkan masalah di atas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang berbunyi :

1. Bagaimana penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI perwakilan Riau?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau dalam menangani Maladministrasi.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI perwakilan Riau
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang di hadapi oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau dalam menangani Maladministrasi.

1.4 Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis

penelitian ini di harapkan dapat berguna sebagai sumbangan penelitian Bagi prodi ilmu administrasi publik dan Ombudsman RI perwakilan Riau Khususnya Terkait Dengan penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau.

2. Secara praktis

Penelitian ini di harapkan dapat berguna untukmemperluas wawasan serta pengetahuan penulis tentang efektivitas penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau dan penelitian ini di harapkan dapat member masukan kepada pihak Ombudsman RI perwakilan Riau dalam meningkatkan langkah langkah mengatasi maladministrasi suaya pelayanan publik di Riau lebih baik.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Efektivitas Penanganan Maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau Dengan menggunakan indikator efektivitas menurut Ricard. M. Steers yaitu produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan pencarian sumber daya dapat disimpulkan bahwa dalam penanganan maladmistrasi cenderung tidak efektif disebabkan ada beberapa faktor yang perlu ditingkatkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat 2 (dua) faktor memperngaruhi berjalan Ombudsman RI Perwakilan Riau, yakni faktor penghambat dan faktor pendukung. Adapun faktor penghambat yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Riau dalam menjalankan kewenangannya yaitu terbatasnya sumber daya, anggaran yang minim serta pemerintah yang kurang memahami tentang kewenangan dari pada Ombudsman RI khususnya Perwakilan Riau. Sedangkan faktor pendukung dalam Ombudsman RI Perwakilan Riau ialah komunikasi antar lembaga yang baik serta tim yang koordinatif sehingga memberikan hal yang positif dalam berjalannya Ombudsman RI Perwakilan Riau.

Demikian dapat di ambil kesimpulan secara umum bahwa penanganan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Riau cenderung tidak efektif (optimal), sehingga Ombudsman RI Perwakilan Riau perlu melakukan perbaikan terhadap kinerja agar lebih efektif dan efesien.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti kemukakan, maka peneliti mengajukan saran yang dianggap perlu untuk dapat dipertimbangkan sebagai bahan masukan. Penelitian ini membahas terkait efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Riau sehingga bagus untuk melihat beberapa kelemahan di dalam Ombudsman itu sendiri. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau dan kendala apa saja tantangan yang dihadapi oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau dalam menangani maladministrasi dengan begitu tepat untuk bahan pertimbangan

Dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangannya khususnya di wilayah Riau disarankan kepada Ombudsman RI Perwakilan Riau :

1. Untuk lebih meningkatkan efektivitas terutama dalam bidang penanganan serta penyelesaian laporan maladministrasi.
2. Perlu adanya penambahan jumlah asisten serta jumlah anggaran guna lebih efektif dan efisien.
3. Perlu pengadaan sosialisasi di setiap daerah-daerah supaya masyarakat semakin Jelas dan mengerti untuk melaporkan masalah-masalah maladministrasi.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Daim, A, Nuryanto, 2014, Hukum Administrasi Perbandingan Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman dan Pengadilan Tata Usaha Negara, Laksbang Justitia, Surabaya.
- Puspitosari, Hesti; et. al., 2012, *Filosofi Pelayanan Publik*, Setara Press (Kelompok Intrans Publishing) dan Jaringan Nasional Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3), Malang.
- Ricky Putra dan Endang Sutrisna, 2013, “Kualitas Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance”, *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dan Kampus Bina Widya, Volume II, No. 1 November.
- Hariani, D., & Irsan Sitorus, T. Y. N. 2019. Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 7(1), 32–46. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v7i0>
- Iriawan, H., Publik, A., & Biak, I. Y. 2019. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Uptb Samsat Kabupaten Biak Numfor). 5, 128–141.
- Wardhana, A., Sari, A. P., & Limgiani. 2022. *Manajemen Kinerja (Konsep, Teori, dan Penerapannya)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Nurtjahoj, Hendra, dkk. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013.
- Surjadi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* . Bandung: Reifika Aditama, 2012.
- Tangkilian, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Purwanto, A. (2022). *Konsep Dasar Penelitian Kualitatif: Teori Dan Contoh Praktis*. Penerbit P4I.

Sunaryati Hartono, dkk. 2003. Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.

B. JURNAL/SKRIPSI

Tasria Lestari 2017. Peran dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar). Universitas Sultan. Ageng Tirtayasa, Serang Banten

Imam Rifai Mulyadi 2017. Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang). Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Tasria Lestari (2017)"Peran dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar)".

Peraturan Ombudsman Republic Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan

Desiana, Ayu. "Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik", Vol. 6 no. 2 (Maret 2015).

M, Andi Anas Chaerul."Penerapan Ajudikasi Khusus Oleh Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Penyelenggara Negara yang Maladministrasi", Vol. 7 no.1(Juni2020)

Sari, Lia Mareta. "Fungsi dan Wewenang Ombudsman dalam Meningkatkan Pengawasan Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah". Skripsi. Aceh: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.