

**PERANAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (ORI)
PERWAKILAN SUMATERA UTARA DALAM PENGAWASAN
PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIIL KOTA MEDAN**

SKRIPSI

**OLEH :
PUTRI ANANDA SARI
NPM. 148520022**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2018

**PERANAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (ORI)
PERWAKILAN SUMATERA UTARA DALAM PENGAWASAN
PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIL KOTA MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area**

OLEH :

PUTRI ANANDA SARI

NPM. 148520022

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2018

LEMBAR PENGESAHAN

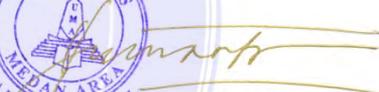
Judul Skripsi : Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan
Nama : PUTRI ANANDA SARI
NPM : 14.852.0022
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Dr. Abdul Kadir, SH, M.Si
Pembimbing I


Beby Masitho BB, S.Sos, MAP
Pembimbing II


Dra. Hj. Rosmala Dewi, M. Pd
Kaprosdi Adm. Publik



Dr. Heri Kusmanto, MA
Dekan FISIP UMA

Tanggal Lulus : 2018

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dan susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana Administrasi Publik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam penulisan skripsi ini.

Medan, 6 Oktober 2018



Putri Ananda Sari
148520022



ABSTRAK

PERANAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA UTARA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN

Putri Ananda Sari
148520022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah: 1) Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, 2) Hambatan dalam pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebagai metode analisis data yang mengambil lokasi penelitian di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Sumber data dalam penelitian ini adalah kepala Ombudsman, pegawai Ombudsman, dan pegawai Discapil. Data dikumpulkan berdasarkan dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dilakukan dalam bentuk pengawasan eksternal. Pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Medan. Tindakan yang dilakukan dalam proses pengawasan yaitu laporan masuk, Tindak lanjut laporan pertama dan tindak lanjut laporan.

Kata kunci : Ombudsman Republik Indonesia, pengawasan, pelayanan publik, Dinas kependudukan dan catatan sipil

ABSTRACT

THE ROLE OF THE OMBUDSMAN REPUBLIC OF INDONESIA REPRESENTATIVE OF NORTH SUMATERA IN SUPERVISING THE OFFICIAL SERVICE OF THE CITY OF MEDAN

Putri Ananda Sari
148520022

This study aims to determine the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of North Sumatera in the Supervision of Service of the Medan city Population and Civil Registry service. The problems raised in this study are : 1) the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia North Sumatera Representative in the Supervision of service of the Medan City Population and Civil Registry Service, 2) Obstacles in the supervision of the Medan City Population and Civil Registry service. This study uses qualitative methods as a method of data analysis that takes the location of research in the ombudsman office of the Republic of Indonesia Representative of North Sumatera and the city population and civil Registry departement. Data sources in this study were the head of the ombudsman, ombudsman employees and Discapil employees. Data was collected based on interviews and documentation. The results of this study indicate that the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of North Sumatera was carried out in the form of external supervision. External oversight is supervision carried out by the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of North Sumatra to the Medan Population and Civil Registry Service. Actions taken in the supervisory proces, namely incoming reports, follow-up of the first report and follow-up reports.

Keywords : Republic of Indonesia Ombudsman , Supervision, public services, Population and Civil Registry Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa hambatan yang begitu berat. Skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna menyelesaikan Studi Strata Satu (S1) Program Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara materil maupun moril, maka untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Ibu Dra. Hj. Rosmala Dewi, M.Pd selaku Ketua program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Abdul Kadir, SH. M.Si selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP selaku Pembimbing II, yang telah banyak memberikan saran demi penyempurnaan skripsi ini.

5. Bapak Nasrullah Hidayat, S.Pd, M.Sc selaku Sekretaris, yang telah memberikan saran dan tanggapan dalam skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas ilmu yang telah diberikan selama masa studi.
7. Teristimewa kepada kedua Orangtua yang sangat peneliti cintai, yang telah memberikan dukungan, doa dan kasih sayang yang tulus kepada penulis selama ini.
8. Para Informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian ini.
9. Semua Mahasiswa/i kelas malam Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area stambuk 2014 yang telah banyak membantu dan memberi masukan pada skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Medan, 06 Oktober 2018

Penulis,

Putri Ananda Sari
148520022

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah	4
1.3	Tujuan Penelitian	4
1.4	Manfaat Penelitian	4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Peranan	6
2.1.1	Pengertian Peranan.....	6
2.2	Pengawasan	7
2.2.1	Pengertian Pengawasan.....	7
2.2.2	Maksud dan Tujuan Pengawasan.....	8
2.2.3	Bentuk Pelaksanaan Pengawasan.....	9
2.2.4	Proses dan Tahapan Pengawasan.....	10
2.3	Pelayanan Publik.....	11
2.3.1	Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.3.2	Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	11
2.3.3	Pola-pola Pelayanan Publik.....	14
2.3.4	Sistem Pelayanan Publik	15
2.3.5	Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.3.6	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	16
2.4	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	18
2.4.1	Pengertian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	18

2.4.2	Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .	18
2.5	Ombudsman Republik Indonesia	19
2.5.1	Pengertian Ombudsman Republik Indonesia	19
2.6	Kerangka Pengertian	20
2.7	Penelitian Relevan.....	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	24
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	24
3.3	Informan Penelitian.....	24
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5	Teknik Analisa Data.....	26

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

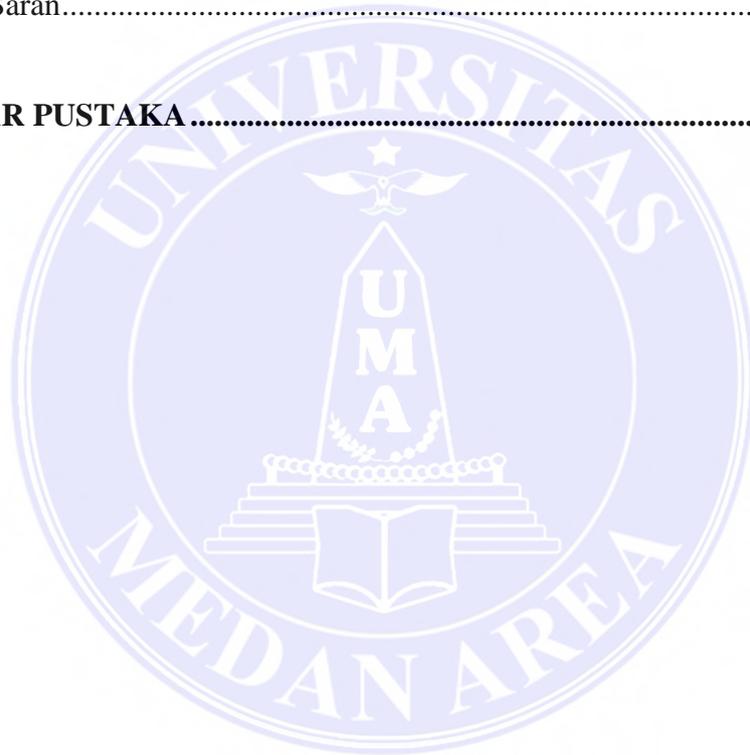
4.1	Hasil Penelitian	28
4.1.1	Sejarah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara.....	28
4.1.2	Sifat dan Asas Ombudsman Republik Indonesia.....	30
4.1.3	Fungsi dan Tujuan Ombudsman Republik Indonesia.....	31
4.1.4	Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara.....	33
4.1.5	Lokasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara.....	34
4.1.6	Struktur Organisasi	34
4.2	Pembahasan.....	36
4.2.1	Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan	36
4.2.2	Pelaksanaan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Terhadap Dugaan Pelayanan yang Tidak Baik Dalam Penyenggaraan Pelayan Dikcapil	48

4.2.3 Pelaksanaan Upaya Pencegahan Pelayanan yang Tidak Baik Terhadap Pelayanan Publik Dicapil	52
4.2.4 Hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Melakukan Pengawasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Dicapil Medan	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA	61
-----------------------------	-----------



DAFTAR GAMBAR

1.1	Kerangka Pemikiran.....	21
1.2	Struktur Organisasi	35



DAFTAR TABEL

4.1	Instansi Terlapor.....	51
-----	------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masalah pelayanan publik adalah masalah yang tidak dapat dipandang sebelah mata di negeri ini, sebab tugas maupun kewajiban utama dari Pemerintah baik pusat maupun daerah adalah untuk melayani publik (masyarakat). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Di Indonesia pelayanan publik sampai saat ini belum cukup memuaskan bagi masyarakat dan masih belum memenuhi standart pelayanan publik. Berbagai macam permasalahan buruknya pelayanan publik seperti: rendahnya kualitas pelayanan publik, tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang dalam bentuk KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), dan birokrasi yang panjang.

Untuk itu dibutuhkan lembaga pengawas yang berfungsi sebagai pengawas pelayanan publik seperti Ombudsman. Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia merupakan 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 (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) 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 dan belanja daerah. Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga negara bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Menurut Ghozali Puruhito (2014:3) bahwa Peran pokok Ombudsman adalah menangani keluhan masyarakat, menyangkut keputusan atau tindakan administrasi pemerintahan dan pelayanan umum, melindungi orang dari pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, pengabaian, keputusan yang tidak adil dan kesalahan administratif.

Ombudsman Republik Indonesia tidak dapat menjalankan tugasnya dengan efektif dan efisien, dikarenakan harus mengawasi seluruh daerah otonomi penyelenggara pelayanan publik. Untuk memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan tugas negara di daerah, jika dipandang perlu Ombudsman Republik Indonesia dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di daerah provinsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Republik Indonesia. Maka terbentuk Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara.

Dilihat dari besarnya partisipasi masyarakat pada Ombudsman Republik Indonesia dalam jumlah pengaduan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada semakin meningkat setiap tahunnya. Data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada tahun 2014 ada 161 laporan

masyarakat, pada tahun 2015 ada 177 laporan masyarakat, pada tahun 2016 ada 282 laporan masyarakat dan pada tahun 2017 ada 258 laporan masyarakat. Dari jumlah ini, pelayanan pemerintah daerah paling banyak diadukan, yakni 878 laporan, diikuti Kepolisian 179 laporan dan Agraria/Pertanahan 104 laporan, untuk instansi lainnya dibawah 100 laporan. (Sumber: *Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara*)

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara memiliki program yaitu mengajak masyarakat berperan aktif dan berpartisipasi dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan program tersebut masyarakat dapat memudahkan Ombudsman dalam menjalankan tugasnya. Hasil dari peran masyarakat, Ombudsman mendapatkan informasi tentang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yang kurang baik. Masyarakat mengeluh dengan sarana dan prasarana yang diberikan kepada Discapil. Sarana dan prasarana merupakan indikator penting dalam penyelenggara pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang belum memadai yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan khususnya mengenai pendingin ruangan, pengeras suara dan loket. (Analisdaily.com)

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik memilih judul dalam penulisan ini yaitu : “Peranan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Peranan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan?
2. Apa faktor penghambat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Peranan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Peranan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai kegunaan:

1. Aspek teoritis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya ilmu administrasi publik. Penggunaan konsep dan teori pengawasan dalam

hubungannya dengan fenomena yang ada dimasyarakat, dapat menghasilkan konsep baru bagi pengembangan ilmu administrasi publik.

2. Aspek praktis

Hasil penelitian ini kiranya dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah dalam merumuskan dan menjalankan kebijakan publik.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Peranan

2.1.1. Pengertian Peranan

Peranan menurut WJS. Poerwodarminto (1985: 735) adalah suatu yang menjadi bagian atau yang memegang pimpinan yang terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa. Menurut Soekamto (1997: 54), peranan adalah pertama, perilaku seseorang atas kedudukan tertentu dan hubungannya dengan masyarakat. Kedua, peranan adalah suatu kelompok penghargaan manusia terhadap cara bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu berdasarkan status dan fungsi sosial. Ketiga, peranan adalah pola tingkah laku yang didasarkan atas kedudukan tertentu dalam kolektivitas dari keadaan sosial tertentu. Miftah Thoha (1985: 187) memberi batasan bahwa peranan adalah suatu rangkaian perilaku yang terwujud yang ditimbulkan karena jabatan tertentu. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa peranan adalah yang memegang pimpinan terutama dalam terjadinya suatu hal dan aspek dinamis dari pada kedudukan sesuai dengan hak dan kewajibannya yang ditimbulkan karena jabatan tertentu dalam suatu organisasi. Analisis terhadap perilaku peranan dapat dilakukan melalui tiga pendekatan : (1) ketentuan peranan, (2) gambaran peranan, dan (3) harapan peranan. Ketentuan peranan adalah pernyataan formal dan terbuka tentang perilaku yang harus ditampilkan oleh seseorang dalam membawa perannya. Gambaran peranan adalah suatu gambaran tentang perilaku yang secara aktual ditampilkan seseorang dalam

membawakan perannya, sedangkan harapan peranan adalah harapan orang-orang terhadap perilaku yang ditampilkan seseorang dalam membawakan perannya.

2.2. Pengawasan

2.2.1. Pengertian Pengawasan

Siagian (1990:107) menyebutkan bahwa pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan dari seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Sondang Siagian (1990:130-136) pengawasan akan berlangsung efektif apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Pengawasan harus merefleksikan sifat dari berbagai kegiatan yang diselenggarakan.
2. Pengawasan harus segera memberikan petunjuk tentang kemungkinan adanya penyimpangan dari rencana.
3. Pengawasan harus menunjukkan pengecualian pada titik-titik strategi tertentu.
4. Objektivitas dalam melakukan pengawasan.
5. Keluwesan pengawasan.
6. Pengawasan harus memperhitungkan pola dasar organisasi.
7. Efisiensi pelaksanaan pengawasan.
8. Pemahaman system pengawasan oleh semua pihak yang terlibat.

9. Pengawasan mencari apa yang tidak beres.
10. Pengawasan harus bersifat membimbing.

Pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki (Sarwoto; 1991:93).

Dalam rangka pelaksanaan pekerjaan dan untuk mencapai tujuan pemerintah yang telah direncanakan maka perlu ada pengawasan, karena dengan pengawasan tersebut serta tujuan yang akan dicapai yang dapat dilihat dengan berpedoman rencana yang telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pemerintah sendiri.

Menurut Victor dan Jusuf, (1998:22-25) pengawasan dapat diadakan dengan maksud sebagai berikut:

- a. Mengetahui jalannya pekerjaan, apakah lancar atau tidak;
- b. Memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang sama atau timbulnya kesalahan yang baru;
- c. Mengetahui apakah pengguna budget yang telah ditetapkan dalam rencana terarah kepada sarannya dan sesuai dengan yang telah direncanakan;
- d. Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program (fase tingkat pelaksanaan) seperti yang telah ditentukan dalam planning atau tidak.

2.2.2. Maksud dan Tujuan Pengawasan

Dalam rangka pelaksanaan pekerjaan dari pemerintahan yang telah direncanakan, diperlukan pengawasan karena dengan pengawasan tersebut, tujuan

yang akan dicapai dapat dilihat dengan berpedoman rencana yang telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pemerintah.

Dengan demikian, pengawasan sangat penting dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas pemerintahan sehingga pengawasan diadakan dengan maksud untuk :

1. Mengetahui jalannya pekerjaan, apakah lancar atau tidak ;
2. Memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang sama atau timbulnya kesalahan yang baru;
3. Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program seperti yang telah ditentukan dalam *planning* atau tidak.

2.2.3. Bentuk Pelaksanaan Pengawasan

Pengawasan dapat diklasifikasi berdasarkan berbagai hal sebagai berikut :

1. Pengawasan Langsung dan Pengawasan Tidak Langsung

Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan secara pribadi oleh pemimpin atau pengawas dengan mengamati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara “*on the spot*” di tempat pekerjaan dan menerima laporan-laporan secara langsung pula dari pelaksana. Adapun pengawasan tidak langsung diadakan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima dari pelaksana, baik lisan maupun tertulis, mempelajari pendapat-pendapat masyarakat dan tanpa pengawasan.

2. Pengawasan Preventif dan Represif

Pengawasan preventif berkaitan dengan pengesahan Peraturan Daerah atau Keputusan Kepala Daerah atau Keputusan Kepala Daerah yang bersangkutan belum berlaku dan pengawasan ini dilakukan melalui preaudit sebelum pekerjaan dimulai. Adapun pengawasan represif dapat berbentuk penangguhan berlaku atau pembatalan. Suatu Peraturan Daerah atau Keputusan Kepala Daerah yang sudah berlaku dan mempunyai kekuatan mengikat dapat ditangguh atau dibatalkan karena bertentangan dengan kepentingan umum atau yang lebih peraturan perundang-undangan tinggi tingkatannya dan pengawasan ini dilakukan melalui post audit dengan pemeriksaan terhadap pelaksanaan di tempat, meminta laporan pelaksanaan, dan sebagainya.

3. Pengawasan Internal dan Eksternal

Pengawasan internal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dalam pemerintah yang bersangkutan. Pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dari luar.

2.2.4. Proses dan Tahapan Pengawasan

Proses pengawasan merupakan hal penting dalam menjalankan kegiatan pelayanan publik. *Donnelly et al* (1996) mengelompokkan pengawasan menjadi tiga tipe yaitu :

1. *Preliminary Control*

Preliminary Control merupakan pengawasan pendahuluan. Salah satu peran pengawasan adalah meneliti setiap usulan anggaran, khususnya dari penyedia layanan publik baik dari sisi harga layanan, *output*, maupun *outcomes* dari setiap jenis layanan.

2. *Interim Control*

Interim Control dimaksudkan untuk memastikan apakah layanan publik berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memenuhi harapan masyarakat selama pelayanan dilakukan dalam jangka waktu tertentu? Pengawasan juga dapat diarahkan terhadap pelaksanaan anggaran atas layanan publik atau masa berlakunya sebuah peraturan.

3. *Post Control*

Selain memastikan layanan publik berjalan sesuai dengan harapan, *post control* juga diperuntukkan atas evaluasi terhadap target yang direncanakan. Pengawasan diharapkan akan menghasilkan rekomendasi mempertahankan, memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan.

2.3. Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela dkk. (2010) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

2.3.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Sendi-sendi tatalaksana pelayanan umum, pada hakikatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum. Sesuai dengan pedoman tatalaksana pelayanan umum yang ditetapkan dengan keputusan

MENPAN Nomor 81 Tahun 1993, maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut (Istianto, 2011: 111-117):

1. Kesederhanaan

Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur tata cara pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan

Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan/satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses

pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti:

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan, memasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran.
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketetapan waktu

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pelaksana pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2.3.3. Pola-Pola Pelayanan Publik

Pada dasarnya pola pelayanan publik diberikan penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Sesuai dengan jenis dan sifat pelayanan, serta dengan pertimbangan agar dapat melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan umum secara efektif, maka dalam penyelenggaraan pelayanan umum sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Adapun pola pelayanan publik terdiri dari beberapa pola yaitu sebagai berikut (Istianto, 2011: 110-111):

1. Pola terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara terkait lainnya yang bersangkutan.

2. Pola terpadu

- a. Terpadu satu atap
- b. Terpadu satu pintu

3. Pola gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2.3.4. Sistem Pelayanan Publik

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. Sistem pelayanan publik ini terdiri atas 4 (empat) faktor, yaitu:

1. Sistem, prosedur dan metode; yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personel pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Saranan dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik.
4. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.3.5. Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, dkk, 2016:6).

2.3.6. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi 6 (enam) prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan, dan pelanggan. Enam prinsip pokok dalam strategi pelayanan publik tersebut meliputi (Wolkins dalam Scheuing dan Christopher (1993) dalam Tjiptono,1997:45):

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas.

3. Perencanaan

Proses perencanaan strategis harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan.

6. Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, bangga, dan rasa

kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

2.4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

2.4.1. Pengertian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Keputusan Walikota Medan No.03 Tahun 2009, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan unsur penunjang Pemerintah Kota Medan yang dipimpin oleh seorang kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

2.4.2. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Fungsi Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Medan sebagai berikut:

1. Merumuskan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan catatan sipil.
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan catatan sipil.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kependudukan dan catatan sipil.
4. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
5. Menjamin kerahasiaan dan keamana data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting

6. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
7. Menyediakan data Agregat Kependudukan dan Catatan sipil
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah.

2.5. Ombudsman Republik Indonesia (ORI)

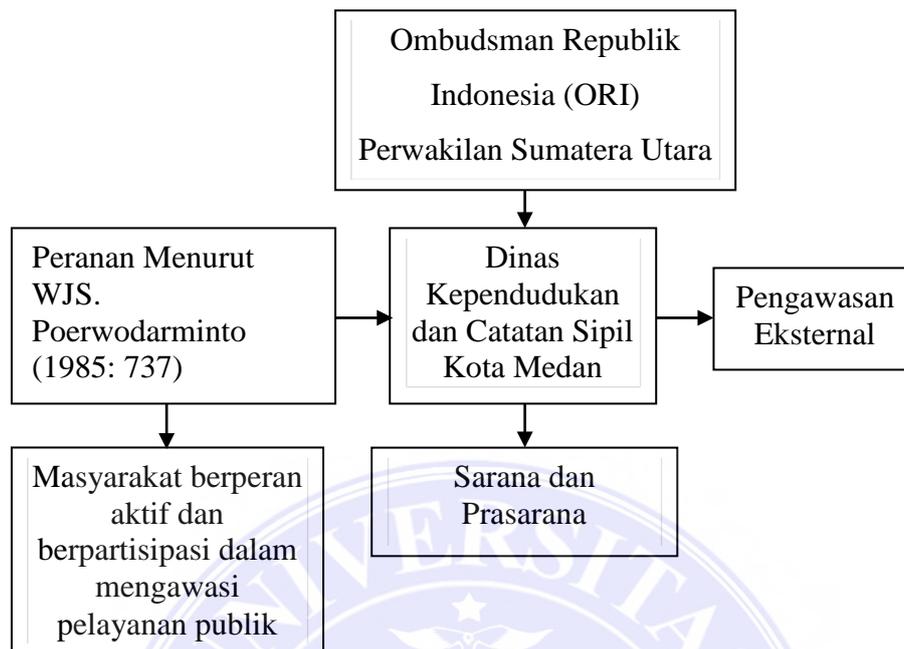
2.5.1. Pengertian Ombudsman Republik Indonesia (ORI)

Sejak tanggal 07 Oktober 2008 Komisi Ombudsman Nasional (KON) telah berganti nama menjadi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) seiring dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono. Menurut Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, yang dimaksud dengan ombudsman nasional adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Masthuri, 2005). Menurut Undang-Undang No 37 tahun 2008 pada pasal 1 Ombudsman republik indonesia yang selanjutnya disebut ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang di selenggarakan oleh badan usaha milik negara serta 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 dan belanja daerah. Ombudsman tidak menyibukkan dirinya pada penegakan hukum yang sesungguhnya, akan tetapi tindakan-tindakan pemerintahan baik tindakan hukum maupun tindakan nyata atas norma-norma kepastian. setiap orang mempunyai hak untuk meminta kepada ombudsman secara tertulis untuk memeriksa cara suatu organ administrasi telah bertindak dalam suatu keadaan tertentu terhadap seseorang atau suatu badan hukum. Ombudsman juga berwenang untuk/atas prakarsa sendiri mengadakan suatu pemeriksaan. Hasil pemeriksaan Ombudsman dibuat dalam bentuk laporan yang dikirimkan kepada organ bersangkutan yang berisikan hasil pemeriksaan dan pendapat atau rekomendasinya dan setiap tahun menyampaikan laporan kerjanya terhadap parlemen Belanda (staten general) yang walaupun laporan ombudsman tidak bersifat mengikat.

2.6. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2015:19) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu :



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

2.7. Penelitian relevan

Penelitian yang relevan digunakan untuk menghindari pengulangan kajian terhadap hal-hal yang sama pada penelitian ini. Berikut ini penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aida Fitriana pada tahun 2011 dalam jurnal Repository Universitas Sumatera Utara (USU) yang berjudul “Peranan Lembaga Ombudsman Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara dan Nangroe Aceh Darussalam)”.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk penelitian dengan metode eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Bentuk penelitian penjajagan atau eksploratif adalah bentuk penelitian yang bersifat terbuka, dimana pengetahuan peneliti tentang masalah yang akan diteliti masih

terlalu tipis untuk dapat melakukan study deskriptif, oleh karena itu penulis masih mencari-cari berbagai informasi yang dibutuhkan (Singarimbun, 1995:4).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan lembaga Ombudsman Republik Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia khususnya dalam menangani pengaduan dari masyarakat dan cara-cara penyelesaiannya, dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan perannya.

Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa keberadaan Lembaga Ombudsman memiliki peran penting dalam mencegah adanya praktek maladministrasi dalam pelayanan publik, sehingga dengan demikian dapat diharapkan terciptanya kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Dengan semakin berkurangnya praktek maladministrasi itu sendiri. Hal ini juga senada dengan yang disampaikan oleh masyarakat yang sekaligus pernah melaporkan masalahnya kepada Lembaga Ombudsman. Mereka merasa puas dan sangat berterimakasih atas bantuan Ombudsman dalam menyelesaikan masalahnya dan merasa optimis dengan keberhasilan Ombudsman kedepannya serta menaruh harapan dan kepercayaan yang tinggi kepada Ombudsman dalam mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah mengkaji tentang peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera utara. Metode yang digunakan dalam penelitian sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Persamaan penelitian ini juga di lihat dari lokasi dalam penelitian ini adalah di Kota Medan. Perbedaannya

dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti dilihat dari bidang kajiannya, jika penelitian yang sudah ada mengenai meningkatkan kualitas pelayanan publik, sedangkan yang akan diteliti mengenai pengawasan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Medan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif karena maksud untuk mendeskripsikan keterangan tentang data yang didapat dari lapangan berupa data tertulis maupun lisan dari pihak-pihak yang diteliti. Penelitian ini Peranan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian di kantor pusat Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Utara di jalan Majapahit no. 2 Medan dan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil jalan Iskandar Muda No.270 Medan serta waktu penelitian dilaksanakan bulan April sampai Mei 2018.

3.3. Informan Penelitian

Dalam teknik pengumpulan data, penulis menyebutkan akan melakukan wawancara untuk mengumpulkan data-data yang akan memperkuat analisis peneliti.

Penelitian memerlukan informasi yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan :

- a. Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Utara (Informan Kunci)
- b. Pegawai Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Utara (Informasi Utama)
- c. Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan (Informasi tambahan)

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

a. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2015) observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh oleh observasi. Data ini dikumpulkan dan sering dengan bantuan sebagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun yang sangat jauh dapat diobservasi dengan jelas.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015:317) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:329) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

d. **Triangulasi**

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dan sumber data yang telah ada.

3.5. Teknik Analisa Data

Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Bogdan dalam Sugiyono, 2015:244).

Miles dan Huberman, sebagaimana dikutip Sugiyono, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun aktivitas dalam analisis data antara lain:

a. **Reduksi Data**

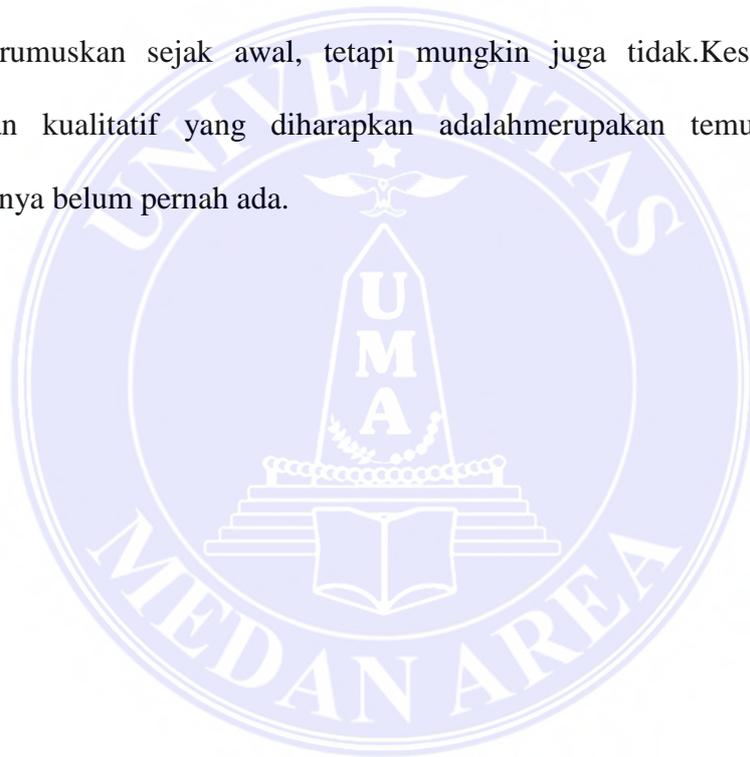
Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah temuan.

b. **Penyajian Data**

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. *Conclusion Drawing / Verification*

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

i. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara

Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional (KON) di Indonesia dilatarbelakangi oleh suasana transisi menuju demokrasi. Pada saat itulah Gus Dur sebagai Presiden Republik Indonesia memutuskan Ombudsman sebagai lembaga yang diberi wewenang mengawasi kinerja pemerintahan (termasuk dirinya sendiri) dan pelayanan umum lembaga peradilan. Pada awalnya ada perubahan dari rencana semula, karena Keppres Nomor 155 Tahun 1999 yang semestinya dimaksudkan menjadi landasan hukum pembentukan Ombudsman justru “berbelok” menjadi pembentukan Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa pada awalnya tampak seperti ada keraguan dari orang-orang sekitar Gus Dur apakah dalam kondisi politik saat itu, tanpa dipersiapkan sedemikian rupa, Ombudsman dapat efektif menjalankan fungsi pengawasannya. Namun secara substansial Gus Dur tidak pernah menolak pembentukan Ombudsman yang telah dipersiapkan bersama Marzuki Darusman dan Antonius Sujata. Akhirnya pada tanggal 10 Maret 2000 dikeluarkanlah Keppres (pengganti) Nomor 44 tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional.

Dalam perkembangan selanjutnya, meskipun diangkat melalui Keputusan Presiden, Ombudsman memang tidak “takut” berbeda pendapat dengan Gus Dur sebagai Presiden kala itu. Sejak awal berdiri tampaknya Ombudsman memang

memilih untuk bersikap *low profile*. Strategi *low profile* tersebut menjadikan Ombudsman semakin memperoleh dukungan publik dari pihak – pihak eksternal.

Pada tanggal 07 Oktober 2008 Komisi Ombudsman Nasional (KON) telah berganti nama menjadi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) seiring dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono. Menurut Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, yang dimaksud dengan ombudsman nasional adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Masthuri, 2005). Menurut Undang-Undang No 37 tahun 2008 pada pasal 1 Ombudsman republik indonesia yang selanjutnya disebut ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang di selenggarakan oleh badan usaha milik negara serta 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 dan belanja daerah.

Ombudsman Republik Indonesia dibentuk di Provinsi Sumatera Utara pada 1 Januari 2008 atau sebelum undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang

Ombudsman Republik Indonesia disahkan dan diundangkan 7 Oktober 2008. Pada awal dibentuk, namanya masih Komisi Ombudsman Nasional (KON) Perwakilan Sumatera Utara – Nanggore Aceh Darussalam (NAD). Namun setelah undang-undang Nomor 37 tahun 2008 disahkan dan diundangkan, namanya menjadi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia Sumatera Utara didasarkan pada Keputusan Ketua Komisi Ombudsman Nasional Nomor: 0045/KON-SK/XII/2007 tentang Pembentukan Kantor Perwakilan Komisi ombudsman Nasional Wilayah Provinsi Sumatera Utara dan Nanggroe Aceh Darussalam (NAD).

Sejak dibentuk hingga tahun 2013, wilayah kerja Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Sumatera Utara mencakup dua provinsi, yakni Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (NAD) dengan 23 Kabupaten/Kota dan Provinsi Sumatera Utara dengan 33 Kabupaten/Kota. Dan setelah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nanggroe Aceh Darussalam (NAD) dibentuk pada 1 Januari 2013, baru kemudian wilayah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara hanya pada Provinsi Sumatera Utara.

4.1.2 Sifat Dan Asas Ombudsman Republik Indonesia

Pada dasarnya Ombudsman merupakan sebuah lembaga pengawas pelayanan publik, agar dapat melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenangnya dengan optimal, maka posisi Ombudsman haruslah bersifat mandiri, independent dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara lainnya atau

instansi dan lembaga negara lainnya serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya itu Ombudsman bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Adapun asas Ombudsman dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenangnya agar tetap menjadi lembaga yang netral dalam melakukan pengawasan, yaitu:

1. Kepatutan;
2. Keadilan;
3. Non-diskriminasi;
4. Tidak memihak;
5. Akuntabilitas;
6. Keseimbangan;
7. Keterbukaan;
8. Kerahasiaan

Dalam menjalankan tugasnya Ombudsman wajib memperhatikan asas-asas yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, disamping itu Ombudsman juga tidak memungut biaya dan wajib mendengar dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan lebih mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak daripada mengutamakan pendekatan kewenangan yang bersifat memaksa.

4.1.3 Fungsi dan Tujuan Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman dalam menjalankan fungsi, tugas, serta wewenangnya mengacu pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dari Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara

negara dan pemerintah baik dipusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN (Badan Usaha Milik Negara), BUMD (Badan Usaha Milik Daerah), dan BHMN (Badan Hukum Milik Negara) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Kemudian dilanjutkan dalam pasal 7 mengenai tugas Ombudsman yang terdiri dari delapan tugas pokok Ombudsman yaitu:

1. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan publik.
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan.
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
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 publik.
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Dalam menjalankan fungsi dan tugas tersebut diatas Ombudsman berwenang:

1. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;

2. Memeriksa keputusan, surat menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
3. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor;
4. Melakukan panggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
5. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
6. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
7. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Selain wewenang tersebut diatas, Ombudsman juga berwenang menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik. Dalam rangka melaksanakan tugas dan wewenangnya tersebut, Ombudsman memiliki kekebalan yuridis sehingga tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, atau digugat dimuka pengadilan.

4.1.4 Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara

1. Visi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara

Mewujudkan pelayanan publik yang prima yang menyejahterakan dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.

2. Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara
 - a. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - b. Mendorong penyelenggara Negara dan pemerintahan agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
 - c. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan.
 - d. Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi.

4.1.5 Lokasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara

Berikut adalah data lokasi kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara:

Kantor : Jl. Majapahit No. 2 Medan Baru (20153)

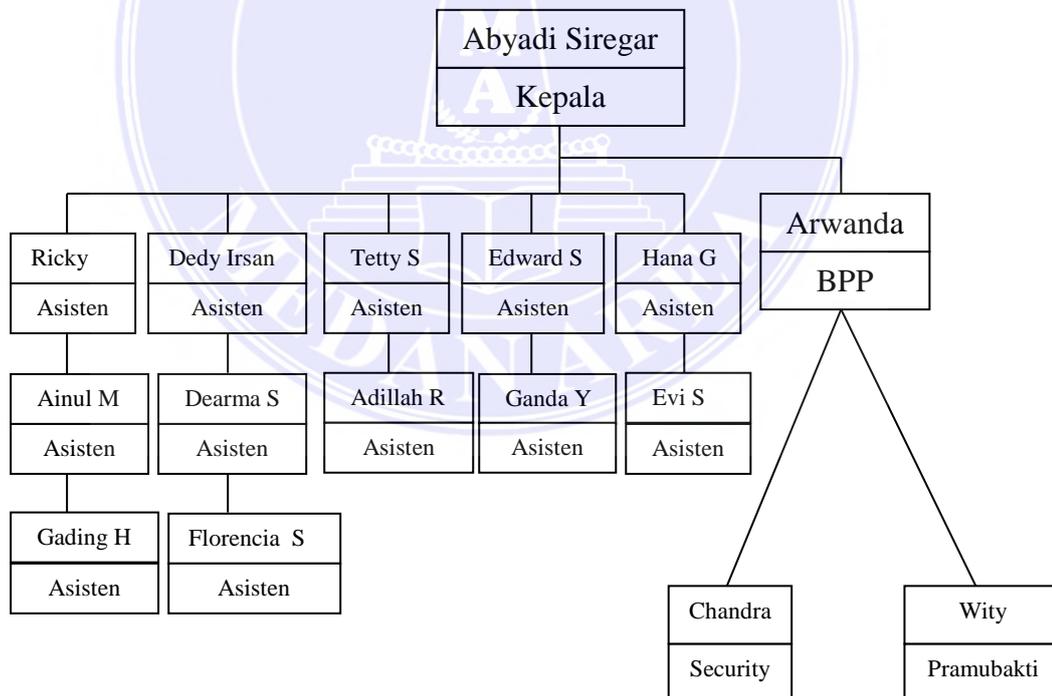
Telp : (061) 456 5129/ Fax : (061) 453 3690

4.1.6 Struktur Organisasi

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dipimpin oleh seorang kepala perwakilan. Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Periode pertama dipimpin oleh DR Faisal Akbar Nasution SH pada tahun 2008 sampai 2013. Selanjutnya Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Periode kedua dipimpin oleh Abyadi Siregar S.Sos pada tahun 2013 sampai 2018.

Dalam menjalankan tugas, Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dibantu para asisten. Sampai saat ini, Jumlah asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sebanyak 12 orang. Kepala perwakilan dan para asisten dibantu *supporting*, yakni 1 (satu) orang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang diperbantukan sebagai pengelola administrasi sekaligus sebagai Bendahara Pengeluaran Pembantu (BPP), 1 (satu) orang *security*/satpam dan 1 (satu) orang pramubakti.

STRUKTUR ORGANISASI
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
SUMATERA UTARA



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

4.2 Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Agar tercapai tujuan penelitian ini maka penulis memfokuskan pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yaitu dijelaskan sebagai berikut:

4.2.1 Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan dinas kependudukan dan catatan sipil telah diatur dalam Keputusan Walikota Medan No.03 Tahun 2009, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan yang merupakan unsur penunjang Pemerintah Kota Medan yang dipimpin oleh seorang kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah, yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Dalam melaksanakan tujuan sistem penyelenggara Dinas kependudukan dan catatan sipil, pihak-pihak penyelenggara pelayanan Dinas kependudukan dan catatan sipil dapat berpotensi akan terjadinya pelayanan yang tidak baik yang dapat berdampak pada kurang atau tidak berjalannya layanan yang diberikan pada masyarakat. Maka sejalan dengan hal tersebut, sesuai dengan Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik, menerangkan bahwa dalam hal masyarakat atau pihak terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap yang telah dilakukan oleh penyelenggara tentang standar pelayanan.

Fungsi Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana yang telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menerangkan bahwa Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara baik di pusat maupun di daerah termasuk BUMN (badan usaha milik negara), BUMD (badan usaha milik daerah), BHMN (badan hukum milik negara) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Maka sesuai dengan ruang lingkup kerjanya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara merupakan lembaga pengawas pelayanan publik yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lain, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya dan juga Ombudsman sendiri mendapat hak imunitas. Jika dikaitkan dengan pelayanan dinas kependudukan dan catatan sipil, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara masih merupakan salah satu ruang lingkup pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman tersebut.

Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara terhadap penyelenggara pelayanan

dinaskependudukan dan catatan sipil Kota Medan merupakan bentuk pengawasan eksternal. Bentuk Pengawasan Eksternal ialah pengawasan yang dilaksanakan oleh unit pengawasan yang terdapat diluar unit lembaga atau organisasi yang diawasinya.

Hal ini diungkapkan oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada tanggal 19 April 2018 yaitu Bapak Abyadi Siregar S.Sos sebagai berikut:

“Dalam melakukan pengawasan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, Ombudsman memiliki tahap-tahap yaitu menerima laporan dari masyarakat, melakukan pengawasan atas inisiatif sendiri, investigasi, klarifikasi, mediasi, rekomendasi, monitoring.”

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa yang menjadi tugas dilakukannya pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara yaitu sebagai berikut:

1. Laporan Masuk

Laporan dalam hal ini ialah pengaduan dari masyarakat tentang adanya pelayanan yang buruk pada pelayanan publik. Laporan ini juga tahap pengaduan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Pengaduan dapat berupa laporan surat, melalui faximile, pengisian form pengaduan, via telepon, email dan sebagainya ataupun dengan cara mendatangi kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sebagai pelapor. Dalam pasal 24 ayat 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan serta dalam penyampaian laporan pelapor tidak dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apapun.

Hal ini diungkapkan oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada tanggal 19 April 2018 yaitu Bapak Abyadi Siregar S.Sos sebagai berikut:

“Tahap awal yang dilakukan Ombudsman adalah menerima laporan dari masyarakat. Pelapor yang bersangkutan harus memenuhi syarat laporan agar segera di tindak lanjuti.”

Berdasarkan penjelasan yang dikatakan Bapak Abyadi Siregar S.Sos mengenaisyarat laporanyang dapat diterima sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 24 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu:

- a. Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan dan alamat lengkap pelapor.
- b. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci.
- c. Sudah menyampaikan laporan kepada terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.
- d. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan.
- e. Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dikeluhkan atau dilaporkan belum lewat 2 tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

f. Dalam keadaan tertentu, penyampaian laporan dapat dikuasakan kepada pihak lain.

2. Tindak Lanjut Laporan Pertama

Tindak lanjut laporan masuk akan diregistrasi selambat-lambatnya tiga hari kemudian Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara melakukan verifikasi laporan awal untuk menentukan laporan dapat diterima atau ditolak terdapat tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan yaitu:

a. Ombudsman melakukan pemeriksaan laporan

Dalam pasal 25 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dijelaskan bahwa dalam hal pemeriksaan laporan jika terdapat kekurangan persyaratan, Ombudsman akan memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporannya dalam kurun waktu paling lambat 30 hari, jika lewat 30 hari pelapor dianggap mencabut laporannya. Pada tahap ini tidak sedikit pelapor yang lamban dalam melengkapi persyaratan laporannya hingga jangka waktu yang ditentukan telah habis.

b. Laporan lengkap.

Pada pasal 26 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menerangkan jika laporan lengkap, Ombudsman segera memeriksa secara substansif.

1) Tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan Pasal 27 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menerangkan dalam hal Ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Kepala

Perwakilan Ombudsman. Pemberitahuan dapat memuat saran kepada pelapor untuk menyampaikan kepada instansi lain yang berwenang.

2) Berwenang melanjutkan pemeriksaan Dilanjutkan pada pasal 28 dalam hal Ombudsman berwenang melanjutkan pemeriksaan, maka Ombudsman akan mengeluarkan produk tindak lanjut pertama selambat-lambatnya 14 hari terhitung sejak registrasi laporan selesai, produk tindak lanjut pertama dapat berupa surat klarifikasi kepada terlapor atau surat pemberitahuan investigasi.

3. Tindak lanjut laporan

Tindak lanjut laporan dalam hal ini berkaitan dengan Ombudsman berwenang melakukan melanjutkan pemeriksaan, maka Ombudsman akan melanjutkan ke tahap pemeriksaan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan upaya-upaya penanganan pengaduan berupa klarifikasi, investigasi, mediasi, hingga monitoring. Dengan upaya-upaya penanganan kasus yang dilakukan Ombudsman dapat selesai pada tahap klarifikasi dan ataupun mediasi, namun tidak semua kasus yang dapat diselesaikan dengan cara tersebut. Berikut upaya-upaya penanganan pengaduan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara:

Hal ini diungkapkan oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada tanggal 19 April 2018 yaitu Bapak Abyadi Siregar S.Sos sebagai berikut:

“Setelah laporan masyarakat diterima oleh Ombudsman dengan syarat yang lengkap, tahap selanjutnya melakukan klarifikasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.”

Berdasarkan penjelasan yang dikatakan Bapak Abyadi Siregar S.Sos mengenai klarifikasi adalah sebagai berikut:

a. Klarifikasi

Tahap tindak lanjut laporan pertama ialah berupa klarifikasi. Klarifikasi terhadap dinas kependudukan dan catatan sipil dilakukan agar adanya keseimbangan penjelasan pada kasus yang dilaporkan. Klarifikasi dilakukan dengan wawancara langsung dengan dinas kependudukan dan catatan sipil sembari melakukan investigasi data atau biasa disebut investigasi di belakang meja. Klarifikasi tidak hanya dilakukan sekali dalam menangani kasus, tetapi klarifikasi dapat dilakukan juga setelah dilakukan investigasi awal, tetapi klarifikasi yang kedua dapat dilakukan hanya dengan melalui surat resmi. Dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman akan melakukan pemanggilan secara tertulis kepada terlapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk dimintai keterangan, selanjutnya Ombudsman akan meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor dan/atau melakukan pemeriksaan lapangan. Berkaitan dalam hal pemanggilan terhadap terlapor berpotensi tidak memenuhi panggilan Ombudsman yang telah melakukan pemanggilan tiga kali berturut-turut dengan alasan yang sah, maka sesuai pasal 31 Undang-

Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudman dapat meminta bantuan kepada Kepolisian setempat untuk menghadirkan terlapor secara paksa.

b. Investigasi

Tahapan investigasi merupakan tahap lanjutan dari klarifikasi jika memang dirasa perlu dilakukan. Dikatakan jika diperlukan karena dalam tahap klarifikasi, Ombudsman bisa saja sekaligus mengeluarkan surat rekomendasi untuk terlapor setelah berunding dengan pelapor, namun tidak semua kasus dapat dilakukan dengan cara tersebut karena ada beberapa persyaratan yang harus dipertimbangkan oleh Ombudsman. Investigasi dilakukan untuk menindaklanjuti laporan dan mencari data-data yang dibutuhkan dan juga mendalami kebenaran laporan yang disampaikan kepada Ombudsman. Investigasi dilakukan setelah diterbitkan surat pemberitahuan investigasi kepada terlapor, investigasi juga dapat dilakukan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pejabat atau instansi terlapor dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, ketertiban, 50 dan kesusilaan. Dalam melakukan pemeriksaan substantif Ombudsman dapat melihat dokumen asli dan meminta salinan dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan.

Setelah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara melakukan investigasi pada terlapor dan juga telah memperoleh data-data dan informasi dari pemeriksaan lapangan, maka Ombudsman akan melakukan telaah untuk mengetahui apakah data-data yang diperoleh telah lengkap atau kurang lengkap, jika data yang diperoleh dianggap masih kurang lengkap, maka Ombudsman akan kembali melakukan investigasi.

Setelah diperoleh data-data dan informasi yang dibutuhkan dianggap telah terpenuhi, maka Ombudsman akan melakukan analisis peraturan perundang-undangan untuk mengetahui apakah memenuhi unsur-unsur maladministrasi atau tidak.

Jika laporan tidak memenuhi unsur-unsur maladministrasi maka akan dibuatkan kesimpulan kasus yang diberikan kepada pelapor yang berisi penolakan laporan. Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 36 ayat 1 menerangkan tentang alasan-alasan penolakan laporan yaitu:

- 1) Pelapor belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pihak yang dilaporkan.
- 2) Substansi laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan.
- 3) Laporan tersebut sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut.
- 4) Pelapor telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan.
- 5) Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman.
- 6) Substansi yang dilaporkan telah diselesaikan dengan cara mediasi dan konsiliasi Oleh Ombudsman berdasarkan kesepakatan para pihak.
- 7) Tidak ditemukan terjadinya maladministrasi. Penolakan sebagaimana yang telah dipaparkan akan diberitahukan secara tertulis kepada pelapor dan terlapor dalam waktu paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditandatangani oleh ketua Ombudsman.

Tetapi jika dalam hasil analisis Ombudsman menemukan adanya unsur-unsur maladministrasi, maka akan dilanjutkan pada pembahasan kasus yang lebih lanjut untuk menentukan apakah akan diselesaikan dengan cara mediasi atau dilanjutkan pada tahap selanjutnya.

c. Rekomendasi

Rekomendasi Ombudsman dapat diartikan sebagai saran atau nasihat kepada pejabat publik dalam hal ini sebagai terlapor agar mematuhi hal-hal disimpulkan dalam rekomendasi tersebut.

Apabila pihak pelapor dan terlapor tidak bersepakat untuk menyelesaikan kasus dengan cara mediasi, maka akan dilanjutkan pada tahap selanjutnya yaitu Ombudsman menerbitkan surat rekomendasi kepada instansi terkait ataupun atasan terlapor berdasarkan hasil investigasi dan temuan data-data ataupun informasi yang diperoleh. Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 37 ayat 2 menerangkan bahwa rekomendasi memuat sekurang-kurangnya:

- 1) Uraian tentang laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.
- 2) Uraian tentang hasil pemeriksaan.
- 3) Bentuk maladministrasi yang terjadi.
- 4) Kesimpulan dan pendapat Ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan terlapor dan atasan terlapor.

Rekomendasi sebagaimana yang telah dijelaskan akan disampaikan kepada pelapor, terlapor, dan atasan terlapor dalam waktu paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal rekomendasi ditandatangani oleh ketua Ombudsman. Rekomendasi Ombudsman wajib dilaksanakan oleh terlapor

dan atasan terlapor, maka atasan terlapor wajib melaporkan kepada Ombudsman tentang pelaksanaan rekomendasi yang telah dilakukannya disertai hasil pemeriksaannya dalam waktu paling lambat 60 hari terhitung sejak diterimanya rekomendasi.

Hal ini diungkapkan oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada tanggal 19 April 2018 yaitu Bapak Abyadi Siregar S.Sos sebagai berikut:

“Tindak lanjut yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara ketika melakukan pengawasan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ialah memberikan rekomendasi berupa saran agar dapat memperbaiki pelayanan tersebut.”

Dari pernyataan yang diberikan oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dapat disimpulkan bahwa hasil akhir yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ialah memberikan rekomendasi berupa saran kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan agar dapat memperbaiki pelayanan seperti sarana dan prasarana.

d. Monitoring

Monitoring dilakukan untuk mengetahui apakah rekomendasi telah dijalankan atau tidak, jika rekomendasi tidak dijalankan atau terlapor tidak serius dalam menjalankan rekomendasi Ombudsman, maka dalam pasal 38 ayat 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman akan menerbitkan 54 rekomendasi baru kepada dinas yang membawahi instansi terlapor dan/atau melakukan publikasi media terkait pelanggaran

maladministrasi yang dilakukan dan juga menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden. Dilanjutkan dalam pasal 39 dan pasal 44 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Jika dalam hal ini terlapor dan atasan terlapor melanggar ketentuan sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya maka akan dikenai sanksi administratif sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, serta jika ada orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan akan dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun penjara atau denda paling banyak Rp.1000.000.000,00 (satu milyar rupiah).

Berdasarkan peraturan perundang-undangan tentang Ombudsman Republik Indonesia serta wawancara yang dilakukan dengan bapak Abyadi Siregar S.Sos, selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sebagai berikut:

“Dalam melakukan penanganan, terutama pengawasan pada discapil, Ombudsman lebih mengedepankan persuasif, meski mempunyai kewenangan-kewenangan konstitusional. Tapi kalau bisa dilakukan secara persuasif akan sangat lebih baik. Ombudsman hanya lembaga negara yang berusaha membangun moralitas bangsa penyelenggara pelayanan publik. jadi tidak ada daya paksa hukum terhadap terlapor ataupun instansi terlapor.”

Dari pernyataan yang diberikan oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dapat disimpulkan bahwa rekomendasi hanya berupa saran atau nasihat yang diberikan kepada instansi terlapor maupun dinas kependudukan dan catatan sipil Medan, karena rekomendasi sifatnya hanyalah sebatas membangun moralitas bangsa dan tidak ada daya paksa hukum terhadap terlapor ataupun instansi terlapor sehingga rekomendasi yang

dikeluarkan oleh Ombudsman lambat atau bahkan tidak dijalankan oleh terlapor. Dalam pasal 38 ayat 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memang telah dijelaskan bahwa jika terlapor atau instansi terlapor tidak melaksanakan rekomendasi maka Ombudsman dapat menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden, namun hal tersebut dianggap tidak maksimal dan terkesan lamban memberikan pengaruh fungsi pengawasan.

4.2.2. Pelaksanaan Investigasi atas Prakarsa Sendiri terhadap Dugaan Pelayanan yang kurang baik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Bentuk pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 ialah melakukan investigasi atas prakarsa sendiri. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dapat melakukan investigasi melalui proses pemantauan, dan penelitian baik dibelakang meja maupun turun langsung ke lapangan. Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pengawas pelayanan publik yang independent dan mempunyai hak imunitas dimana hal tersebut mendukung Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara untuk melakukan investigasi atas prakarsa Ombudsman itu sendiri pada pelayanan publik, khususnya dibidang pelayanan administratif yang berdasarkan temuan awal pada pemberitaan media massa, masyarakat dalam hal ini tanpa adanya pelapor tetapi terdapat permasalahan

pelayanan publik dalam masyarakat, maupun temuan yang berasal dari pengamatan Ombudsman sendiri.

Dalam melakukan pengawasan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Ombudsman menemukan bentuk-bentuk perbuatan yang termasuk dalam praktik pelayanan kurang baik yang tidak berdasarkan pada sistem pelayanan publik, seperti:

- 1 Sistem prosedur dan metode; yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2 Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personel pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- 3 Saranan dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik.

Hal ini diungkapkan oleh Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada tanggal 19 April 2018 yaitu Bapak Edward Silaban sebagai berikut:

“Kami turun ke lapangan berdasarkan laporan masyarakat maupun hasil investigasi atas prakarsa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sendiri mengenai pemungutan biaya, kemudian sarana prasarana yang tidak memadai, bahkan dalam pengurusan administrasi penyelesaiannya sangat lama”.

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara menemukan beberapa bentuk tindakan pelayanan kurang baik seperti:

a. Permintaan imbalan uang

Laporan permintaan imbalan atau pungutan banyak ditemukan dalam bentuk pembiayaan pengurusan administrasi yang berlebih dari apa yang telah ditentukan atau bahkan pembiayaan yang seharusnya gratis tetapi malah diadakan permintaan imbalan.

b. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan indikator penting dalam penyelenggara pelayanan publik. Seperti yang di laporkan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Sumatera Utara, Ketika Ombudsman melakukan investigasi, Ombudsman menemukan sarana dan prasarana yang tidak memadai, seperti kurangnya alat pendingin ruangan, tidak menghidupkan pengeras suara sehingga pada saat urutan panggilan tidak terdengar, tempat parkir yang tidak memadai.

c. Penundaan berlarut-larut

Dimana petugas yang sering mengulur waktu atau menunda penyelesaian urusan administrasi atau kebutuhan masyarakat dengan alasan yang tidak jelas. Padahal waktu penyelesaian telah ditentukan dan hal ini membuat pelayanan menjadi tidak pasti.

Dalam contoh kasus masyarakat pada saat mengantri, masyarakat yang sebagian tidak mendapatkan tempat duduk, harus duduk di bawah dan minimnya ruangan pendingin. Menurut Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program pada tanggal 24 Juli 2018 menjelaskan:

“Di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil hampir setiap harinya terdapat 1000 masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan, dan kami selaku pegawai terus berusaha melayani

masyarakat agar tidak terjadi penumpukan didalam ruangan saat mengantri”.

Dari hasil wawancara diatas adalah dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setiap harinya ada 1000 masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Hal tersebut yang membuat masyarakat mengantri panjang. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setiap tahun nya mencicil pembelian sarana dan prasarana seperti bangku, ruang pendingin dan lain sebagainya, karena anggaran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terbatas pada Tahun 2014 Rp. 10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) termasuk dari dana bantuan. Anggaran tersebut hanya digunakan untuk belanja rutin dan urgent saja. Akan tetapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

Tabel 4.1 Instansi Terlapor

No.	Instansi	2014	2015	2016	2017
1	Administrasi Kependudukan	7	10	18	14
2	Agama	0	2	4	2
3	Agraria/Pertahanan	20	26	25	33
4	Air Minum	2	5	6	5
5	Asuransi/Jaminan Sosial	0	3	6	3
6	Imigrasi	0	0	1	1
7	Informasi Publik	14	10	20	2
8	Kejaksaan	7	1	4	1
9	Kepegawaian	15	18	25	16
10	Kepolisian	43	36	43	57
11	Kesehatan	5	5	8	10
12	Kesejahteraan Sosial	0	0	0	6
13	Ketenagakerjaan	6	6	12	12
14	Komisi/Lembaga Negara	0	2	5	1
15	Lembaga Pemasarakatan	0	0	1	2
16	Lingkungan Hidup	3	1	5	3
17	Listrik	1	1	4	10
18	Pajak	0	0	2	3
19	Pemukiman/Perumahan	3	6	3	5
20	Penanaman Modal	0	0	0	1
21	Pendidikan	15	24	77	62
22	Peradilan	4	6	11	9

23	Perdagangan dan Industri	1	3	0	0
24	Perhubungan/Infrastruktur	4	7	0	0
25	Perijinan (PTSP)	6	3	0	0
26	Pertanian	1	0	0	0
27	Tentara Nasional Indonesia	1	0	0	0
28	Transmigrasi	1	0	0	0
29	Urusan Haji	2	0	0	0
30	Perbankan	0	1	0	0
31	Sumber Daya Alam dan Energi	0	1	0	0
32	Kehutanan	0	0	1	0
33	Kelautan	0	0	1	0
Total		161	177	282	258

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Tahun 2018

Menurut data yang diperoleh dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, pada tahun 2014 hingga 2017 instansi pada pelayanan publik dalam bidang Administrasi Kependudukan dalam hal ini di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan terdapat 49 laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mengenai pelayanan yang buruk, hal tersebut menandakan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan salah satu instansi yang rawan terjadinya praktik pelayanan yang kurang baik setelah BUMN atau BUMD.

4.2.3. Pelaksanaan Upaya Pencegahan Pelayanan yang tidak baik terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Ombudsman Republik Indonesia merupakan Lembaga yang mengawasi penyelenggara pelayanan publik. Selain mengawasi jalannya penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia juga memiliki upaya pencegahan pelayanan, dengan upaya pencegahan sangat diharapkan pelayanan publik berjalan sesuai yang diinginkan masyarakat.

Hal ini diungkapkan oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada tanggal 19 April 2018 yaitu Bapak Abyadi Siregar S.Sos sebagai berikut:

“Dalam melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara selalu ada koordinasi dengan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bahkan saya juga sering berkoordinasi dengan Dirjen Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil walaupun dengan bentuk koordinasi informal. Koordinasi dilakukan dalam rangka pelaksanaan upaya pencegahan pelayanan yang tidak baik terhadap pelayanan administrasi kependudukan, terkait kepastian waktu dalam pengurusan administrasi kependudukan maupun sarana dan prasarana yang kurang memadai”.

Dengan melihat hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan kembali bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam upaya pencegahan pelayanan publik yang tidak baik, tidak hanya melakukan investigasi ke Dinas Kependudukan dan catatan sipil kota Medan melainkan terus berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan catatan sipil kota medan.

Pelaksanaan pencegahan pelayanan publik yang tidak baik terhadap pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pokok dari Ombudsman Republik Indonesia, maka seperti yang telah dipaparkan sebelumnya pada tabel laporan kegiatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara tahun 2014 hingga 2017 rutin mengadakan kegiatan-kegiatan dalam rangka pemberdayaan masyarakat agar lebih mengenal Ombudsman dan mengetahui bentuk-bentuk pelayanan yang tidak baik yang dapat terjadi dimasyarakat. beberapa bentuk kegiatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara tersebut antara lain:

1. Sosialisasi kepada masyarakat
2. Survei Kepatuhan kepada seluruh instansi

Kegiatan-kegiatan tersebut bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat sebagai pelapor ataupun kepada instansi-intansi yang berpotensi menjadi terlapor, tentang keberadaan Ombudsman di Sumatera Utara sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik, dan juga memberikan pemahaman kepada masyarakat atas hak mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Sosialisasi dilakukan dapat berbentuk sosialisasi tatap muka maupun sosialisasi dalam pers yang diadakan oleh Ombudsman. Dengan adanya sosialisasi pengenalan Ombudsman, masyarakat diharapkan mampu berkontribusi dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik khususnya dibidang Administrasi kependudukan.

Hal ini diungkapkan oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada tanggal 19 April 2018 yaitu Bapak Abyadi Siregar S.Sos sebagai berikut:

“Tahapan selanjutnya yang dilakukan Ombudsman adalah melakukan survey kepatuhan untuk melihat kondisi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh setiap instansi”.

Dengan melihat hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan kembali bahwa Selain kegiatan-kegiatan pendekatan pada masyarakat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara juga melakukan survey kepatuhan, yang dimana survey kepatuhan merupakan survey yang dilakukan Ombudsman untuk melihat standar pelayanan publik pada setiap instansi. Melihat apakah setiap instansi sudah menyusun, menetapkan, mempublikasi standar pelayanan publik.

4.2.4 Hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Melakukan Pengawasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

Sebagai lembaga negara yang bersifat mandiri tidak dapat disangkal bahwa dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan Administrasi Kependudukan di Sumatera Utara banyak terdapat hambatan-hambatan dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik khususnya pada bidang Administrasi Kependudukan.

Hal ini diungkapkan oleh Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada tanggal 19 April 2018 yaitu Ibu Hana Ginting sebagai berikut:

“Dalam melakukan pengawasan yang menjadi hambatan internal Ombudsman sendiri seperti sumber daya manusia, anggaran yang masih terbatas yang diberikan oleh negara, sedangkan eksternal seperti kurang pemahaman masyarakat kepada Ombudsman”.

Dengan melihat hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan kembali bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi Ombudsman dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya yaitu faktor internal dan faktor eksternal:

1. Hambatan Internal

Menurut Ibu Hana Ginting selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara ada beberapa kendala pada hambatan internal itu sendiri, antara lain:

a. Anggaran

Terbatasnya alokasi anggaran untuk Ombudsman Republik Indonesia berdampak pada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan daerah

termasuk Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dibandingkan alokasi anggaran untuk lembaga pengawasan lain. Pada tahun 2017 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara anggaran pertahun Rp. 700.000.000,00(Tujuh Ratus Juta Rupiah) untuk digunakan pengawasan seluruh instansi di Sumatera Utara. sehingga dalam peningkatan kualitas SDM (sumber daya manusia), hingga kegiatan-kegiatan dalam rangka pencapaian visi dan misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara harus meminimalisir pengeluaran dana agar dapat terlaksana dengan dana yang minim.

b. Keterbatasan Sumber Daya manusia

Terbatasnya alokasi anggaran untuk Ombudsman berdampak pada minimnya jumlah pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara. Secara kuantitas saat ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera utara hanya memiliki 16 pegawai, 13 orang diantaranya sebagai Asisten Ombudsman termasuk kepala perwakilan yang masing-masing merangkap sebagai koordinator bagian, 1 orang sebagai staff Aparatur Sipil Negara (ASN) yang diperbantukan sebagai pengelola administrasi sekaligus sebagai Bendahara Pengeluaran Pembantu (BPP) , dan 1 orang pramubhakti dan 1 orang keamanan. Dapat dikatakan untuk jumlah pegawai dalam Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara masih belum terpenuhi untuk tugas dan kinerja Ombudsman yang besar. Dengan anggaran Ombudsman yang minim, Ombudsman tidak dapat melakukan penambahan pegawai. maka dengan keterbatasan pegawai Ombudsman diharapkan tetap dapat mampu

meningkatkan mutu pelayanan dalam penerimaan laporan dan melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik.

1. Hambatan Eksternal

Selain hambatan internal yang menjadi kendala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam melaksanakan fungsi pengawasan dan peningkatan mutu pelayanan, hambatan eksternal juga menjadi salah satu kendala tercapainya visi dan misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara. Minimnya pemahaman masyarakat tentang keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sangat berpengaruh pada tingkat efektifitas Ombudsman dalam melakukan fungsi pengawasan. Masyarakat yang dalam hal ini sebagai pelapor (masyarakat umum) maupun terlapor (instansi pemerintahan), hal ini dapat disebabkan karena Ombudsman sebagai lembaga baru maka eksistensi Ombudsman dalam masyarakat yang kurang diperhatikan tentang fungsi Ombudsman itu sendiri. Oleh karena itu peran serta masyarakat sangat dibutuhkan dalam meminimalisir terjadinya praktek-praktek pelayanan yang tidak baik. Hambatan eksternal selain dari masyarakat juga berasal dari instansi terlapor. Kurang adanya kerja samainstansi terlapor dalam menjawab dan memberikan klarifikasi sehingga proses dalam menyelesaikan laporan masyarakat menjadi lambat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian-uraian yang telah penulis kemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bagian ini penulis mencoba mengambil beberapa kesimpulan dari penelitian lapangan yang penulis amati selama ini, serta memberikan saran dan masukan sebagai langkah terakhir dalam penulisan hasil penelitian ini.

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dilakukan dalam bentuk pengawasan eksternal. Dalam pengawasan penanganan laporan masyarakat terhadap dugaan pelayanan yang tidak baik di bidang administrasi kependudukan sudah efektif, dengan beberapa upaya-upaya penanganan laporan seperti:

- a. Klarifikasi

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara melakukan pengawasan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan tahap klarifikasi. Klarifikasi dilakukan dengan wawancara langsung dengan dinas kependudukan dan catatan sipil sembari melakukan investigasi data atau biasadisebut investigasi di belakang meja.

b. Investigasi

Tahapan investigasi merupakan tahap lanjutan dalam pengawasan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Investigasi dilakukan untuk menindaklanjuti laporan dan mencari data-data yang dibutuhkan dan juga mendalami kebenaran laporan yang disampaikan kepada Ombudsman sebelum Ombudsman ke tahap rekomendasi.

c. Rekomendasi

Rekomendasi merupakan tahap akhir dari pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara untuk dinas kependudukan dan catatan Sipil. Rekomendasi yang diterima dari dinas kependudukan dan catatan sipil hanya berupa saran.

2. Pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara terdapat beberapa hambatan dalam melaksanakan tugasnya. Hambatan tersebut terbagi atas hambatan internal dan hambatan internal.

a. Hambatan internal

Hambatan internal tersebut berupa keterbatasan anggaran yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mempengaruhi banyak hal dalam peningkatan kinerjanya seperti, keterbatasan pegawai yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara.

b. Hambatan eksternal

Hambatan eksternal Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara berasal dari minimnya pemahaman masyarakat. Selain itu dalam hal instansi terlapor yang kurang adanya kerja sama dalam memenuhi panggilan klarifikasi dan menjalankan rekomendasi setelah dikeluarkannya produk akhir Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara.

5.2. Saran

Setelah membahas hasil dari penelitian penulis yang telah dijelaskan sebelumnya, sebagai penutup dari pembahasan, maka penulis akan memberikan saran-saran yang dapat menunjang kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara harus rutin mengawasi pelaksanaan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan agar tercapainya pelaksanaan pelayanan publik yang lebih efektif.
2. Hendaknya dilakukan penguatan kerjasama antara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dengan Dinas Kepependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Budhi Masthuri, 2005. *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Donnelly, dkk. 1996. *Manajemen*. Edisi Sembilan. Jilid 1. Terj. Zuhad Ichyudin. Jakarta: Erlangga.
- Hartono, Sunaryati, S,H, Prof. Dr, dkk. 2003. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia. Komisi Ombudsman Nasional*. Jakarta.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media dengan STIAMI.
- Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV. Medan: Dharma Persada Dharmasraya.
- Marbun, BN. 1993. *DPRD Pertumbuhan, Masalah dan Masa depannya*. Jakarta: Erlangga.
- Philipus. 1999. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sarwoto, 1991. *Dasar-Dasar Organisasi Manajemen*. Jakarta: Ghalia.
- Schermerhorn, John. R. 2001. *Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Siagian, Sondang. 1990. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sinambela, Lijan Poltak., Rochadi, Sigit., Ghazali, Rusman., Muksin, Akhmad., Setiabudi, Didit., Bima, Djohan., dan Syaifudin. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. LP3S, Jakarta.
- Situmorang, Viktor dan Jusuf Juhir.1998. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujata, Antonius, 2002. *Resume Kasus dan Permohonan Klarifikasi*. Makalah TOT Ombudsman Nasional, 5-7 Februari 2002. Jakarta.

T., Titik Triwulan. 2011. *Hukum Tata Usaha Negara dan Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara Indonesia*. Jakarta: Prenada Media Group.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Jakarta: Tp.

Jurnal dan Skripsi

Puruhito, Ghozali, 2014, “*Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Publik*”, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro.

Fitrina, Aida, 2011, “*Peranan Lembaga Ombudsman Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara dan Nanggroe Aceh Darussalam)*” Jurnal Repository Universitas Sumatera Utara.

Syaibani, Rahmat, 2012, “*Peranan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Tentang Pengurusan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Kota Medan)*” Jurnal Repository Universitas Sumatera Utara.

Internet

Ombudsman.go.id

Analisadaily.com

Disdukcapil.pemkomedan.go.id

Peraturan dan Perundang-undangan

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Walikota Medan No.03 Tahun 2009 Tentang Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.



LAMPIRAN

Hasil Dokumentasi

NO	Dokumen/ Arsip	Ada	Tidak Ada
1.	Peraturan Ombudsman Republik Indonesia	√	
2.	Surat Keterangan Penelitian	√	
3.	Surat Pengambilan Data/Riset	√	
4.	Data Informasi Statistik Ombudsman RI	√	
5.	Foto Bersama Bapak Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumut dan Ibu Bagian Penyusunan Program di Discapil	√	

LAMPIRAN



Foto Wawancara Kepada Bapak Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara

Sumber: Hasil Foto (Kamis, tanggal 19 April 2018 Pukul: 10.15 WIB)

LAMPIRAN



**Foto Wawancara Kepada Ibu Kepala Sub Bagian Penyusunan Program dan
Suasana didalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Medan**

Sumber: Hasil Foto (Kamis, tanggal 24 Juli 2018 Pukul: 11.05 WIB)