



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR OMBUDSMAN DALAM
PENYELESAIAN LAPORAN ATAS DUGAAN MAL
ADMINISTRASI PENERIMAAN PESERTA DIDIK
BARU (PPDB) DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH :

ALIYOSMORA
NIM: 11475105847



UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI S.1
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ALIYOSMORA
NIM : 11475105847
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL : ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR OMBUDSMAN DALAM
PENYELESAIKAN LAPORAN ATAS DUGAAN MAL ADMINISTRASI
PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) DI KOTA PEKANBARU

Disetujui Oleh

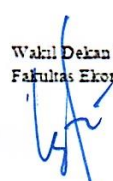
Pembimbing



Muslim, S.Sos, M.Si
NIP. 19820205 2015031002


Mengerahui

Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Prof. Dr. Leny Nofianty MS, SE, M.si, Ak, CA, M.Si
NIP. 19751112 199903 2 001

Ketua Jurusan
Administrasi Negara



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ALIYOSMORA
 NIM : 11475105847
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR OMBUDSMAN DALAM
 PENYELESAIKAN LAPORAN ATAS DUGAAN MAL
 ADMINISTRASI PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) DI
 KOTA PEKANBARU
 TANGGAL UJIAN : 23 JULI 2020

DISETUJUI OLEH :

KETUA PENGUJI

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP.19790101 200710 1 003

PENGUJI I

Ratna Dewi, S.Sos, M.Si
 NIP. 19810505 200604 2 006

PENGUJI II

Devi Deswinar, S.Sos, M.Si
 NIP. 130 411 027



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisis Sistem dan Prosedur Ombudsman dalam Penyelesaian Laporan atas Dugaan Mal Administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru

Abstrak

Oleh

**Aliyosmora
NIM.11475105847**

Penelitian di laksanakan di kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru yang bertujuan untuk mengetahui Sistem dan Prosedur Ombudsman dalam Penyelesaian Laporan atas Dugaan Mal Administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru. Oleh karena itu penelitian ini memerlukan data primer dan data sekunder. Data tersebut didapatkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah terkumpul, selanjutnya di analisis menggunakan teknik deskriptif kualitatif lalu disusun dan dihubungkan dengan teori-teori yang berhubungan dengan Sistem dan Prosedur Ombudsman dalam Penyelesaian Laporan atas Dugaan Mal Administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru. Laporan masyarakat mengenai permasalahan Sistem dan Prosedur Ombudsman dalam Penyelesaian Laporan atas Dugaan Mal Administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru pada tahun 2017 dan 2018 sebanyak 21 laporan, Laporan yang diajukan masyarakat di periksa sesuai dengan proses sistem prosedur Ombudsman dalam Penyelesaian Laporan atas Dugaan Mal Administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru berupa, 1) Menerima Laporan, 2) Pemeriksaan Substansi, 3) Tindak lanjut Laporan, 4) Melakukan Investigasi, 5) Tahap Resolusi, 6) Penutupan Laporan. Laporan yang diajukan ke ombudsman ada yang dapat di tindaklanjuti dan ada juga laporan yang diajukan ke Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru laporannya tidakbisa dilanjutkan. Di karenakan pelapor atau masyarakat tidak melengkapi sistem prosedur Ombudsman dan kendala ombudsman dalam penyelesaian permasalahan ini banyak para pelapor atau masyarakat tidak mempublikasikan nama pelapor hal ini membuat Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau tidak bisa menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat mengenai dugaan mal administrasi pelayanan publik mengenai PPDB di Kota Pekanbaru. Solusi dalam penyelesaian permasalahan ini Ombudsman hanya bisa memberikan teguran kepada kepala sekolah maupun terlapor supaya di kemudian hari tidak ada laporan di adukan masyarakat kepada Ombudsman dan diminta pihak sekolah untuk memperbaiki sistem Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Pekanbaru.

Kata Kunci : Sistem dan Prosedur Ombudsman



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah S.W.T karena atas rahmat dan hidayah-nya serta nikmat Islam yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Sistem Dan Prosedur Ombudsman Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal Administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru(PPDB) Di Kota Pekanbaru”**.

Kemudian shalawat dan salam penulis haturkan untuk junjungan alam Baginda Nabi Muhammad S.A.W dengan mengucapkan Allahumma sholli'ala tsaidina Muhammad Wa'ala ali tsayyidina Muhammad, Assalamu'alaika Ya Rasulullah. Yang telah memberikan suri tauladan serta pengajarannya, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia akhir zaman.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan nasehat dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses pembuatan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin M.Ag selaku Rektor UIN Suska Riau.
2. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Bapak Drs. Almasri, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Muslim yang telah membimbing hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh dosen dan pegawai fakultas ekonomi dan ilmu sosial.
7. Kepala Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru, serta seluruh pegawai yang sudah membantu melancarkan penulis dalam melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua tercinta ayahanda Muswel dan ibunda Royani yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moril maupunmateril serta semangat yang luar biasa kepada penulis dan adik tersayang Pica aulia musriani yang telah memberikan semangat kepada penulis, serta memberi dukungan dan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Seluruh ANA E angkatan 2014 yang telah memberi support dan berbagi ilmu serta pengalaman kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu memberikan semangat motivasi: Abdillah Saufi, Ahmad Junaidi, Aldi Dhafri, Ria Wijayanto, Robert Purnando, Rizka Azzhari, Sari Tri Rahayu, Susi Rahayu, Trisnawati, Uswatun Hasannah Yunita Pertiwi.
11. Sahabat-sahabat tersayang Azni marias Tuti, Andesra, Iwan, Feby Nuary Safana, Lingga Okta Saputra, M. Yusuf, Mutiara Elsa Verina, Poppy Meilani

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Asani dan Yori. Yang memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa sebagai manusia yang memiliki keterbatasan, tentu tidak mungkin luput dari kekurangan, baik dari segi bacaan maupun dari segi sistematis penulisan. Oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah SWT meridhai. Amin yarabbal ‘alamin.

Wassalamualaikum. Wr.Wb

Pekanbaru, Maret 2020

Penulis

Aliyosmora

NIM. 11475105847

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Pengertian Sistem	12
2.2 Pengertian Prosedur	13
2.3 Pelayanan Publik.....	14
2.3.1 Tujuan Pelayanan Publik	16
2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan	17
2.3.3 Standar Pelayanan Publik.....	18
2.4 Ombudsman	20
2.4.1 Tujuan Pembentukan Ombudsman	21
2.4.2 Tugas Ombudsman.....	23
2.4.3 Wewenang Ombudsman	23
2.4.4 Fungsi Ombudsman.....	25
2.5 Mal Administrasi Dalam Penyelenggara Pemerintah	26
2.5.1 Bentuk-Bentuk Mal Administrasi	26
2.6 Landasan Hukum	27
2.7 Pandangan Islam	28

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8	Definisi Konsep	29
2.9	Konsep Operasional	29
2.10	Kerangka Berpikir	32
2.11	Penelitian Terdahulu	33
BAB III	METODE PENELITIAN	34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.3	Jenis dan Sumber Data	34
3.3.1	Data Primer	35
3.3.2	Data Sekunder	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5	Subjek Penelitian	37
3.6	Teknik Analisa Data	38
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	39
4.1	Sejarah Terbentuknya Ombudsman	39
4.2.	Sifat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau	43
4.3	Asas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau	44
4.4	Tujuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau	45
4.5	Visi Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau	46
4.5.1	Visi	46
4.5.2	Misi	46
4.6	Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau	47
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
5.1.	Hasil Penelitian Analisis Sistem Dan Prosedur Ombudsman Dalam Penyelesaian Laporan Atas	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dugaan Maladministrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di Kota Pekanbaru	48
5.5.1 Menerima Laporan.....	48
5.5.2 Pemeriksaan Substansi Laporan Pengaduan.....	52
5.5.3 Menindaklanjuti Laporan Masyarakat	59
5.5.4 Investigasi	62
5.2. Rekomendasi Ombudsman Oleh Terlapor Analisis Sistem Dan Prosedur Ombudsman Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal Administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di Kota Pekanbaru.....	65
5.2.1 Monitoring	67
BAB VI PENUTUP	70
6.1 Kesimpulan	70
6.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laporan Pengaduan Masyarakat Kepada Ombudsman Mengenai PPDB di Kota Pekanbaru Tahun 2018	5
Tabel 1.2	Laporan Pengaduan Masyarakat Kepada Ombudsman Mengenai PPDB di Kota Pekanbaru Tahun 2018	5
Tabel 2.1	Konsep Operasional.....	30
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1	Data <i>Key Informan</i> Penelitian	38
Tabel 5.1	Data Laporan Penyampaian Pengaduan Masyarakat Mengenai Dugaan Maladministrasi dalam Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di Kota Pekanbaru Pada Tahun 2017 Dan 2018.....	48
Tabel 5.2	Laporan Masuk Pengaduan Masyarakat Kepada Ombudsman Mengenai PPDB di Kota Pekanbaru Tahun 2017	51
Tabel 5.3	Laporan Masuk Pengaduan Masyarakat Kepada Ombudsman Mengenai PPDB di Kota Pekanbaru Tahun 2018	51
Tabel 5.4	Laporan Hasil Pemeriksaan Pengaduan Masyarakat Kepada Ombudsman Mengenai PPDB di Kota Pekanbaru Tahun 2017.....	54

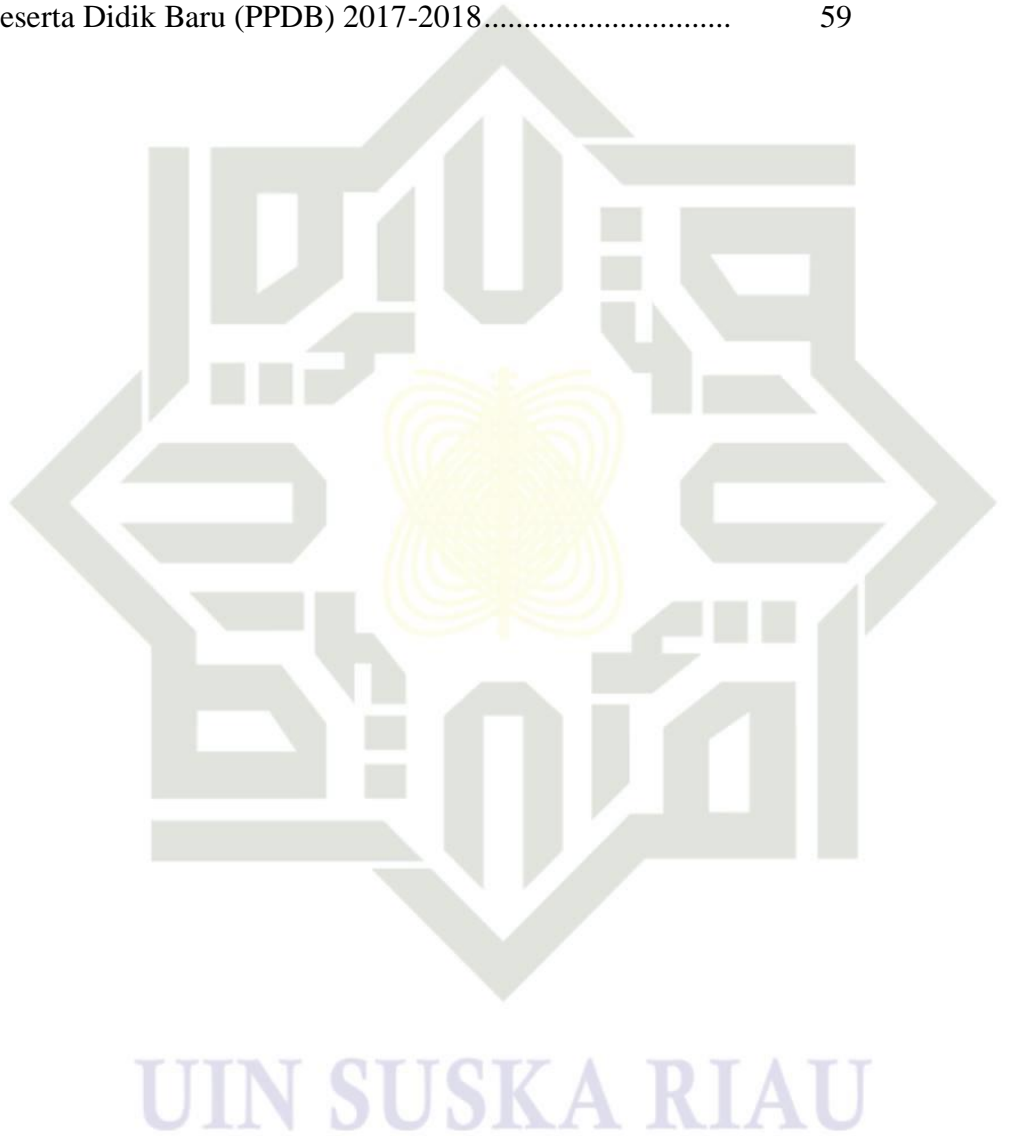
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.5	Laporan Hasil Pemeriksaan Pengaduan Masyarakat Kepada Ombudsman Mengenai PPDB di Kota Pekanbaru Tahun 2018.....	54
Tabel 5.6	Laporan Masyarakat Dugaan Maladministrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2017-2018.....	59

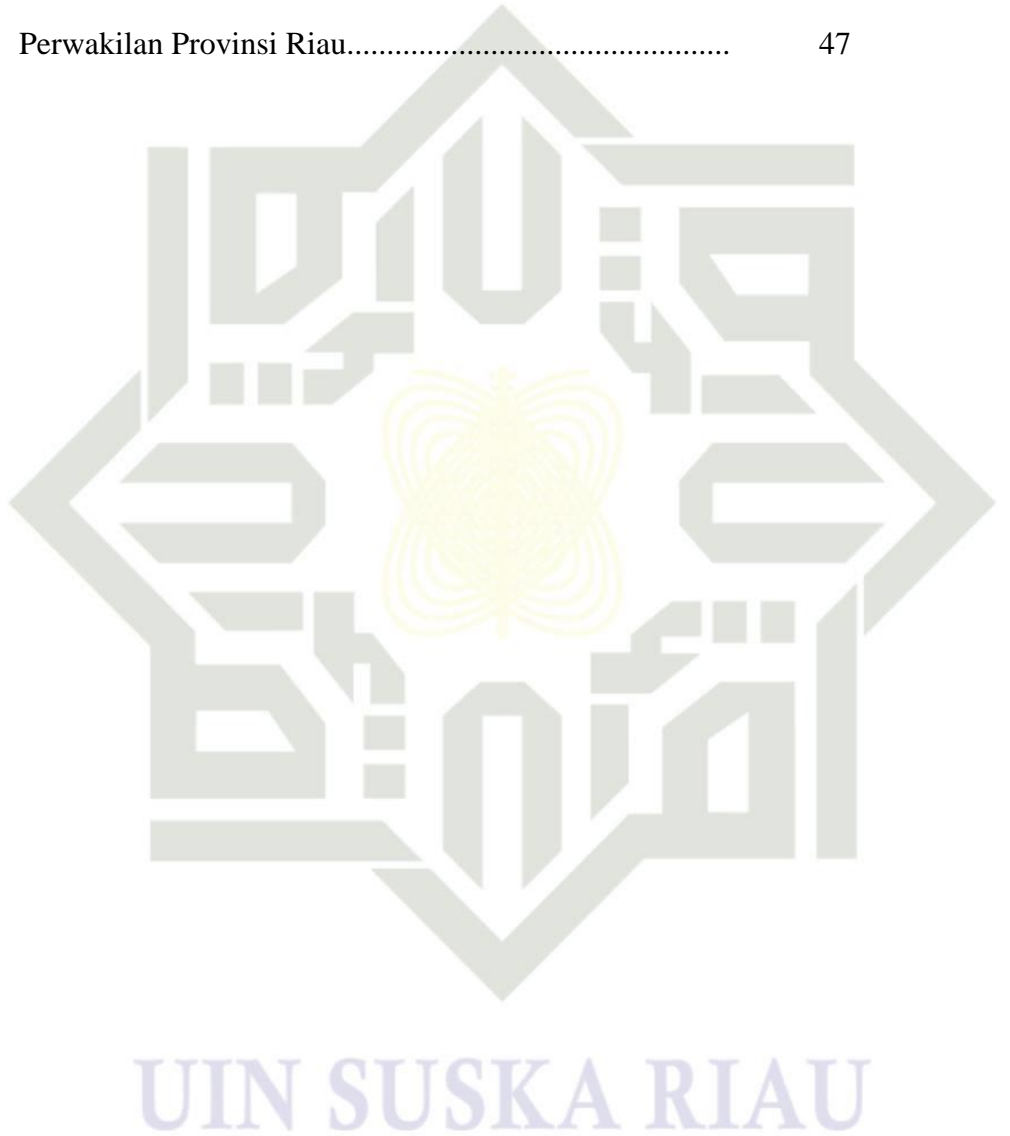


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Alur Penerimaan Peserta Didik Baru	7
Gambar 2.10	Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.6	Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.....	47



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek mal administrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Penyelenggaraan negara khususnya, penyelenggaraan pemerintahan harus memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat oleh aparaturnya termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan. Banyaknya keluhan yang di lontarkan masyarakat berkaitan dengan buruknya kinerja pelayanan publik. Pelayanan yang bertele-tele dan cenderung birokratis, biaya yang tinggi, pungutan-pungutan tambahan, pelayanan yang diskriminatif, kurang ramah, arogan, lambat dan sederetan persoalan, untuk itu di bentuk lembaga pengawasan yang independen dikenal dengan nama Ombudsman. Agar keluhan masyarakat mengenai persoalan mal administrasi dapat diadukan.

Ombudsman adalah lembaga negara yang diadakan untuk mengawasi penyelenggaraan tugas pelayanan negara di pusat dan di daerah kepada



masyarakat, oleh aparat penyelenggara negara, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN).

Dalam Undang-Undang nomor 37 Tahun 2008 pasal 1 Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi pemberian pelayanan umum oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara negara dimaksud meliputi lembaga peradilan, kejaksaan, kepolisian, badan pertanahan nasional, pemerintah daerah, instansi departemen dan non-departemen, bumh, dan perguruan tinggi negeri, serta badan swasta dan perorangan yang seluruh atau sebagian anggarannya menggunakan APBN/APBD.

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. bertujuan membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, nepotisme serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan dan kesejahteraan.

Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan tugas negara di daerah, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) mempunyai perwakilan perwakilan di setiap provinsi di seluruh Indonesia. Pembentukan kantor perwakilan ini tentu saja dengan tujuan untuk mendekatkan fungsi ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah. Hal ini tidak terkecuali bahwa Lembaga Ombudsman Republik Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

justa mempunyai perwakilan Provinsi Riau dengan kantor pusat nya di Kota Pekanbaru. Melalui kantor-kantor perwakilannya, ombudsman ingin mewujudkan pelayanan publik prima sampai pada tingkat daerah yang selanjutnya disebut lembaga ombudsman daerah.

Kehadiran Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia di Kota Pekanbaru pada tanggal 30 Oktober 2012 diharapkan mampu memberikan solusi bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan di Kota Pekanbaru. Ombudsman merupakan lembaga perwakilan yang dirancang sebagai lembaga publik yang dapat memberikan akses dan kontrol masyarakat dalam partisipasi pengawasan kinerja pelayanan publik dan atau dapat memperjuangkan aspirasi masyarakat yang berkaitan dengan persoalan masyarakat dengan pemerintahan daerah.

Proses penanganan laporan masyarakat yang diterima oleh ombudsman dilakukan secara administratif maupun substantif. Hasil dari proses penanganan yang dalam hal ini disebut tindak lanjut berupa bukan kewenangan, laporan gugur, laporan dicabut, pelimpahan, pengkajian administrasi, melengkapi data, pengkajian substansi, klarifikasi, pemeriksaan lanjutan, mediasi, investigasi dan rekomendasi.

Dikutip wawancara riuaterkini.com kepada kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau bapak Ahmad Fitri mengatakan:

Ahmad Fitri menyebut soal pendidikan. Tahun ini masuk sebanyak 144 laporan pengaduan masyarakat yang masuk di Ombudsman RI Perwakilan Riau. Kebanyakan masyarakat mengadukan soal pelaksanaan Ujian Nasional dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Misalnya ada siswa yang tidak diperbolehkan mengikuti Ujian Nasional karena menunggak uang Komite atau SPP. Kasus penerimaan, kata dia, ada beberapa pengaduan yang masuk ke

Ombudsman. Pengaduan ini disampaikan oleh sekolah swasta yang kehilangan murid-muridnya karena pindah ke sekolah negeri. Sekolah swasta ini melaporkan ketika penerimaan sudah tutup dan kegiatan belajar sudah berjalan, ada siswa-siswanya yang pindah ke sekolah negeri. Ini tentu merugikan mereka dan berpotensi Pungli, sebutnya. Ombudsman menilai bahwa ada oknum di suatu sekolah yang menawarkan penerimaan ketika kegiatan PPDB selesai. Sehingga disinyalir ada peluang Pungli di situ. "Tapi tak pula mau sekolah swasta melapor ke Dinas Pendidikan. Soalnya takut nanti dipersulit, beberrnya. Tak cuma itu, ada juga beberapa laporan dari masyarakat yang mengaku tidak diterima masuk di sekolah negeri dengan jalur siswa kurang mampu, padahal rumahnya di dekat sekolah. "Seharusnya sekolah mengalokasikan 20 persen siswanya untuk siswa yang kurang mampu, kata dia. Lain lagi masalah komite, ini juga kerap menjadi permasalahan orang tua. Pungutan yang dilakukan oleh komite untuk berbagai keperluan terkadang memberatkan bagi beberapa orang wali siswa. "Memang tak boleh memungut untuk keperluan seragam dan buku, namun ini bisa dilakukan oleh Komite Sekolah atas kesepakatan bersama Jelasnya. Kepada Riauterkini.Com. Rabu, 20 September 2017

Banyak laporan yang diajukan masyarakat kepada ombudsman masih rendahnya bentuk pelayanan publik yang dilakukan aparatur birokrasi yang berada di pemerintah Provinsi Riau. di bidang di bidang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).

Adapun bentuk-bentuk laporan yang termasuk dalam kategori administrasi yang sering diajukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yaitu:

1. Penundaan berlarut.
2. Tidak memberikan pelayanan.
3. Tidak berkompeten.
4. Penyalahgunaan wewenang.
5. Permintaan imbalan uang korupsi.
6. Penyimpangan prosedur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Bertindak tidak layak dan tidak patut.
8. Berpihak.
9. Konflik kepentingan.
10. Diskriminasi.

Pada tahun 2017 dan 2018 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau menerima pengaduan masyarakat dugaan mal administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru Dari laporan tersebut terjadi di sekolah negeri terutama di tingkat SDN, SMPN dan SMAN sebanyak 21 laporan. Buruknya pelayanan publik di sektor pendidikan ini banyak masyarakat yang di rugikan. Jenis laporan yang di terima Ombudsman ada 5 jenis laporan yaitu:

1. Tidak Kompeten.
2. Permintaan Uang.
3. Penyalahgunaan Wewenang.
4. Tidak Patut.
5. Tidak Memberikan Pelayanan.

Khusus untuk bidang pendidikan mengenai PPDB di Kota Pekanbaru Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau menemukan beberapa bentuk laporan maladministrasi dalam PPDB berupa:

Tabel 1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat Kepada Ombudsman Mengenai PPDB di Kota Pekanbaru Tahun 2017

No	Jenis Laporan Maladministrasi Bidang Pendidikan PPDB	Pendidikan		
		SD	SMP	SMA
	Tidak Kompeten			5



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Permintaan Uang	2		
Penyalahgunaan Wewenang		1	
Tidak Patut			1
Total	2	1	6

Sumber : Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau 2018

Tabel 1.2 Laporan Pengaduan Masyarakat Kepada Ombudsman Mengenai PPDB di Kota Pekanbaru Tahun 2018

No	Jenis Laporan Maladministrasi Bidang Pendidikan PPDB	Pendidikan		
		SD	SMP	SMA
	Penyalahgunaan Wewenang	1		
	Tidak Memberikan Pelayanan		1	
	Total	1	1	

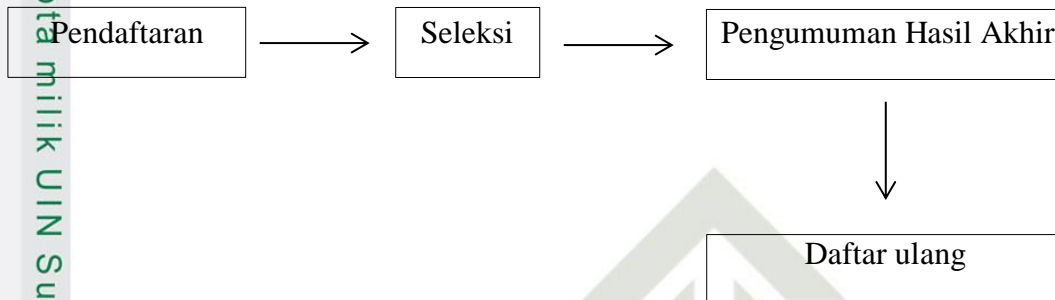
Sumber : Kantor Ombudsman Perwakilan Provin Riau 2018

Untuk memperjelas laporan dari tabel 1.1 dan 1.2 tentang pengaduan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau mengenai permasalahan mal administrasi terhadap PPDB dapat dilihat dibawah ini

Dari permasalahan penerimaan peserta didik baru (PPDB), banyaknya laporan yang di adukan masyarakat kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru terjadi pada proses pendaftaran, seleksi, pengumuman hasil akhir hingga sampai daftar ulang. Adapun Alur penerimaan peserta didik baru pada tingkat SD, SMP DAN SMA sebagai berikut:

UIN SUSKA RIAU

Gambar 1.1 Alur Penerimaan Peserta Didik Baru



Pada alur penerimaan peserta didik baru tahap pendaftaran para siswa/I mendaftarkan diri untuk masuk ke sekolah yang diinginkan atau yang telah ditetapkan sebagai calon peserta didik baru dengan memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan. Tahap seleksi para calon siswa/I didik baru di seleksi, dengan cara test akademik dan juga diseleksi dengan metode nilai rata-rata rapor yang tinggi (hanya untuk di tingkat Smp dan Sma) dan tidak di peruntukan pada tingkat Sd. Dalam tahap ini prosesnya telah memenuhi syarat-syarat sebelumnya. Tahap selanjutnya pengumuman hasil akhir, para calon peserta didik baru dapat melihat hasil pengumuman bagi siswa/I yang lulus dapat dilihat langsung kesekolah tempat mendaftarkan diri. Pada tahap akhir daftar ulang, peserta didik yang lulus mendaftarkan ulang bukti sebagai siswa/I akan bersekolah tersebut.

Banyak pengaduan pelanggaran mal administrasi kepada ombudsman terutama dalam penerimaan peserta didik baru (PPDB) pada tahap pendaftaran, pengumuman hasil akhir dan daftar ulang. Dengan bentuk pelanggaran tidak kompeten, tidak memberikan pelayanan, permintaan uang dan penyalahgunaan wewenang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa laporan pengaduan masyarakat kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, khususnya tentang pelayanan pendidikan terutama Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Bukti lemahnya bentuk pelayanan ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaiknya pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang professional, agar pelayanan publik berjalan dengan baik sesuai aturan yang telah ditetapkan. Supaya terciptanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberian layanan (aparatur pemerintah) yang baik.

Kehadiran Lembaga Ombudsman Daerah di Kota Provinsi Riau terutama di Kota Pekanbaru diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih, demokratis, transparan, dan akuntabel serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan, dan tindakan sewenang-wenang serta membantu setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, professional dan proporsional berdasarkan asas kepastian hukum, keadilan, dan persamaan dari pemerintahan daerah. Oleh karena itu di bentuklah Lembaga Ombudsman Kota Pekanbaru. Atas dasar tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang “Analisis Sistem Dan Prosedur Ombudsman dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-Administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diambil dua pokok permasalahan, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Bagaimana analisis sistem dan prosedur ombudsman dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-Administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru.
2. Bagaimana tindak lanjut rekomendasi ombudsman oleh terlapor pelaksanaan analisis sistem dan prosedur ombudsman dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-Administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui analisis sistem dan prosedur ombudsman dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-Administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui tindak lanjut rekomendasi ombudsman oleh terlapor pelaksanaan analisis sistem dan prosedur ombudsman dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-Administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan langkah- langkah untuk melakukan Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-Administrasi Penyelenggara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Studi kasus Penerimaan Siswa/I didik Baru di Kota Pekanbaru, melalui fungsi Lembaga Ombudsman Kota Pekanbaru. Dengan demikian akan tercipta pemerintahan daerah yang bersih, demokratis, transparan, dan akuntabel serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme.

2. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pelayanan publik, fungsi-fungsi lembaga Ombudsman dan tentang kendala pelayanan publik bidang pendidikan yang baik. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis menguraikan sistematika penulisan dalam berbagai bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan tentang Deskripsi teori, Indikator, Kerangka Pemikiran serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini meliputi lokasi dan waktu penelitian, jenis data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BABIV:

GAMABARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini membahas hasil dari penelitian tentang analisis sistem dan prosedur Ombudsman dalam penyelesaian laporan atas dugaan mal-administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru.

BABV:

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas hasil penelitian tentang analisis sistem dan prosedur Ombudsman dalam penyelesaian laporan atas dugaan mal-administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru.

BABVI:

PENUTUP

Pada bab ini membahas kesimpulan penelitian dan saran dari permasalahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Sistem

Menurut Senge dalam Ibrahim (2009) Kata sistem berasal dari kata kerja “*sunittannai*” (yunani) yang berarti “ meyebabkan berdiri bersama. Sistem secara umum suatu totalitas (etentitas) yang kompleks yang terdiri dari seperangkat bagian-bagiannya (subsistem-subsistem) ysnng saling berinteraksi sesamanya dan lingkungannya dalam bentuk saling ketergantungan yang terkait untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Mulyadi (2001) sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok organisasi.

Menurut Elias M. Award (1994) sistem adalah sekelempok komponen yang teratur (yang merupakan subsistem) yang saling berkaitan dengan rencana yang dibuatnya dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran.

Menurut Atmosudirdjo sistem adalah sistem nyang terdiri dari atas objek-objek atau unsur-unsur atau komponen-komponen yang berkaitan dan berhubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu.

Menurut Jogiyanto (2005) Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu.

Dari beberapa definisi diatas sistem adalah Suatu jaringan kerja yang memiliki seperangkat bagian-bagian yang mempunyai subsistem-subsistem yang terencana dan berhubungan satu sama lainnya dalam rangka untuk tujuan tertentu.

2.2 Prosedur

Menurut Ida Nuraida (2008) prosedur adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan). Dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan bagaimana melakukannya dan siapa yang melakukannya.

Menurut A.S. Moenir (1982) prosedur adalah suatu rangkaian tindakan langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang untuk dapat mencapai suatu tahap tertentu dalam hubungan pencapaian tujuan akhir.

Menurut Mulyadi (2001) suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi organisasi yang terjadi berulang-ulang.

Menurut syamsi (1994) prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebutuhan.

Menurut Amsyah (2005) prosedur adalah peraturan. Aturan tersebut berupa aturan bermain, aturan bekerjasama, aturan berkoordinasi, sehingga unit-unit dalam sistem, subsistem-subsistem dapat berinteraksi satu sama lain secara efisien

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dan efektif. berisi cara yang spesifikasikan untuk melaksanakan suatu aktivitas atau suatu proses.

Dari beberapa definisi diatas prosedur adalah urutan langkah-langkah pelaksanaan kerja yang melibatkan beberapa orang untuk mencapai tahap tertentu secara efisien dan efektif.

2.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik menurut Moenir (2002) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai sebagai pelayan masyarakat.

Menurut Wasitono (2001) Pelayanan publik adalah bagian jasa, baik oleh pemerintah, swasta, atas nama pemerintah atau swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Sinambela (2004) Pelayanan publik adalah sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan dalam Harbani Pasalog (2010) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain tau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/Kep/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu di UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari beberapa definisi diatas bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik sebagai upaya memberikan layanan kepada masyarakat baik berupa jasa atau barang dan pelayanan administratif dengan sistem, prosedur, metode dan aturan pokok yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.1. Tujuan Pelayanan Publik

Pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa tujuan Undang-Undang pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.

Sementara itu dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 5 tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, menyatakan tujuannya ialah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, serta pedoman standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten. Dan hakikat yang paling penting layanan publik adalah merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jadi dalam hal ini pelayanan publik sangat jelas bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik yang ada bertanggung jawab memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat.

2.3.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No 5 tahun 2015 menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.3. Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus diberikan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Tujuan adanya standar pelayanan publik adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Oleh sebab itu, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, dalam hal ini standar tersebut dipublikasikan agar masyarakat sebagai pengguna pelayanan adanya kepastian dalam melakukan pelayanan publik.

Peraturan MenPAN RB No 5 tahun 2015 Bab II Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Apabila suatu instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan belum prima. Apabila sudah melakukan hal tersebut maka pelayanan tersebut prima, serta mampu memuaskan pelanggan atau sesuai harapan pelanggan. Instansi yang belum memiliki standar pelayanan perlu menyusun standar pelayanan sesuai tugas dan fungsinya agar tingkat prima pelayanan dapat berjalan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan baik dan dapat diukur. Kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran dalam menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah.

Komponen standar pelayanan publik tertuang dalam peraturan MenPAN RB No 9 tahun 2015 dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:
 - 1) Persyaratan.
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur.
 - 3) Jangka waktu pelayanan.
 - 4) Biaya atau tarif.
 - 5) Produk pelayanan.
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:
 - 1) Dasar hukum.
 - 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas.
 - 3) Kompetensi pelaksana.
 - 4) Pengawasan internal.
 - 5) Jumlah pelaksana.
 - 6) Jaminan pelayanan.
 - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.
 - 8) Evaluasi kinerja pelaksana.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik terbagi atas tiga jenis yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Seperti: KTP, akte nikah, akte kelahiran, akte kematian, BPKB, STNK, SIM, IMB, passport, sertifikat kepemilikan tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat. Seperti: jaringan telepon, jaringan listrik serta air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh masyarakat. Seperti: pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggara transportasi serta jasa pos (pengiriman barang) dan lain-lain.

2.4 Ombudsman

Menurut Masthuri (2005) Ombudsman merupakan institusi pengawasan yang dapat tumbuh disegala “medan”. Ia tidak dibatasi oleh sekat-sekat bentuk negara, ideologi dan sistem pemerintahan. Keberadaannya menjadi instrument yang sangat penting bagi proses demokratisasi suatu bangsa.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Pasal 1 Angka 1 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik

yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman merupakan lembaga negara yang 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.

Dari hal tersebut menjelaskan lembaga ombudsman mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Ombudsman bekerja tidak adanya hubungan dengan instansi-instansi terkait, lembaga-lembaga pemerintah lainnya, serta menajankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya dan bekerja secara maksimal dan optimal dalam melaksanakan fungsi, tugas- tugasnya tersebut. Di sebabkan ombudsman merupakan lembaga pengawas eksternal bagi penyelenggara pemerintah.

2.4.1. Tujuan Pembentukan Ombudsman

Sebelum reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan adanya praktek Maladministrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selangka mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur Penyelenggara Negara dan pemerintahan dan penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan.

Pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintah sendiri dalam implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi obyektifitas maupun akuntabilitasnya. Dari hal tersebut terbentuk lembaga pengawas dalam penyelenggaraan pemerintah yaitu ombudsman. Ombudsman bertujuan membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, nepotisme serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan. rangka memperhatikan yang berkembang dalam masyarakat, agar terwujud aparatur penyelenggara Negara pemerintah yang baik efisien, jujur transparansi dan bebas dari kn.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.2. Tugas Ombudsman

Lembaga ombudsman dalam melaksanakan tugas-tugasnya berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008 Pasal 7 yang berbunyi:

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-gundang.

2.4.3. Wewenang Ombudsman

Adapun wewenang ombudsman dalam menjalankan tugasnya sebagai berikut:

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.
4. Melakukan pemanggilan 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.

Dalam lanjutannya wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat 1, Ombudsman berwenang:

1. Menyampaikan saran kepada presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan prosedur pelayanan publik.
2. Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam hal ini peran lembaga ombudsman dalam menjalankan tugas-tugasnya, tertuang pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 7 tentang Lembaga Ombudsman Indonesia, yaitu tugas- tugas sebagai berikut:

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan.
- c. Menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman.
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
- f. Membangun jaringan kerja.
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

2.4.4.Fungsi Ombudsman

Menurut UU NO 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman pada bab IV menjelaskan fungsi ombudsman yaitu, Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan

Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

2.5 Mal-Administrasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah

Menurut Widodo dalam Masthuri (2005) Mal administrasi adalah suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi.

Didalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dijelaskan pengertian maladministrasi. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

2.5.1. Bentuk-Bentuk Mal Adminnistrasi

Ombudsman nasional mengkategorikan bentuk-bentuk mal administrasi yaitu:

1. Tindakan yang dirasakan janggal karena dilakukan tidak sebagaimana mestinya (*inappropriate*).
2. Tindakan yang menyimpang (*deviate*).
3. Tindakan yang melanggar ketentuan (*irregular/illegitimate*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Tindakan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*).
5. Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu (*undule delay*).
6. Tindakan yang tidak patut (*inequity*).

Bentuk-bentuk maladministrasi yang paling umum yaitu penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-sewenang, ketidakpastian hukum dan salah pengelolaan.

2.6. Landasan Hukum

Adapun landasan hukum yang langsung menyebut tentang pencegahan dan penyelesaian maladministrasi dalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 6 berbunyi “Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu”.
2. Undang-undang no 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman pada bab IV menjelaskan fungsi ombudsman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Melalui Pasal 2 berbunyi “ Untuk memberikan kepastian hukum daam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik”.

2.7. Pandangan Islam

Ayat yang menjelaskan tentang pandangan islam tentang pengawasan adalah:

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ مَا يَكُونُ مِنْ نَجْوَى ثَلَاثَةٍ إِلَّا هُوَ رَابِعُهُمْ وَلَا خَمْسَةٍ إِلَّا هُوَ سَادِسُهُمْ وَلَا أَدْنَىٰ مِنْ ذَلِكَ وَلَا أَكْثَرَ إِلَّا هُوَ مَعَهُمْ عَيْنٌ مَّا كَانُوا ثُمَّ يُنَبِّئُهُمْ بِمَا عَمِلُوا يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya: *Tidakkah kamu perhatikan, bahwa sesungguhnya allah mengetahui apa yang ada di langit dan di bumi? Tiada pembicaraan rahasia antara tiga orang, melainkan dialah keempatnya. Dan tiada (pembicaraan antara) lima orang, melainkan dialah keenamnya. Dan tiada (pula) pembicaraan antara jumlah yang kurang dari itu atau lebih banyak, melainkan dia berada bersama mereka di manapun mereka berada. Kemudian dia akan memberitahukan kepada mereka pada hari kiamat apa yang telah mereka kerjakan. Sesungguhnya allah maha mengetahui segala sesuatu”. (QS. Al-mujadilah:7)*

Bahwa Allah memberikan peringatan keras kepada kaum muslimin yang tidak melakukan aksi atau perubahan ketika melihat tindak kemungkaran. Pengawasan akan lebih efektif jika sistem pengawasan tersebut juga dilakukan dari luar diri sendiri. Sistem pengawasan itu dapat terdiri dari mekanisme pengawasan dari pemimpin yang berkaitan dengan penyelesaian tugas yang telah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

didelegasikan, kesesuaian antara penyelesaian tugas dan perencanaan tugas, dan lain-lain. Agar terhindar dari bentuk penyimpangan, dan menuntutnya konsisten menjalankan hukum-hukum dan syariah Allah dalam setiap aktivitasnya, dan ini merupakan tujuan utama islam.

2.8. Definisi Konsep

Defenisi konsep merupakan pengertian yang diberikan batasan definisi konsep dalam penelitian digunakan agar tidak terjadi kesalahan persepsi dalam pemahaman terhadap tulisan, fungsi ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam penyelesaian laporan atas dugaan mal-administrasi penyelenggara pelayanan publik, diamana di tulliskanlah batasan-batasan pengertian konsep yang digunakan untuk pembahasan yaitu:

1. Analisis sistem dan prosedur ombudsman dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-Administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru.
2. Pelaksanaan ombudsman dalam menyeleasakan laporan maladminstrasi pelayanan publik di wilayah Kota Pekanbaru.
3. Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dengan mendasarkan beberapa asas yakni kepatutan, keadilan, nondiskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan.

2.9. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah cara atau alat yang digunakan dalam menjawab masalah penelitian dan mencapai tujuan penelitian. Konsep operasional adalah penunjuk bagaimana suatu variable diukur, dan juga berfungsi untuk menciptakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesatuan bahasa, makna serta persepsi dan pengertian dalam mengelola dan menganalisa data. Dalam penelitian ini, penulis menjelaskan konsep operasional sistem dan prosedur ombudsman dalam penyelesaian laporan atas dugaan mal administrasi penerimaan peserta didik baru (PPDB) Di kota Pekanbaru. Dapat dilihat pada tabel 2.1. :

Tabel 2.1 Konsep Operasional

NO	REFERENSI	PROSES	SUB INDIKATOR
1	Sistem dan porsedur Ombudsman penyelesaian laporan atas dugaan mal administrasi penerimaan pesrta didik baru (PPDB) di Kota Pekanbaru	1) Menerima Laporan	Menerima laporan dari pelapor, laporan tersebut harus memenuhi syarat-syarat sesuai dengan ketentuan baik secara formil dan materil.
		2) Pemeriksaan Substansi Laporan	Memeriksa surat-surat atau dokumen lain dari pelapor, serta meminta klarifikasi dan salinan dokumen untuk pemeriksaan laporan. Dan laporan tersebut dapat di lanjutkan
		3) Tindak Lanjut Laporan	Memanggil pelapor, terlapor dan pihak lain yang berkaitan dengan laporan yang di laporkan. Dan meminta klarifikasi tertulis dari terlapor
2		4) Melakukan Investigasi	Mengumpulkan keterangan lisan atau dokumen tertulis dari terlapor ataupun pihak lain yang terkait langsung maupun tidak langsung dengan permasalahan yang dilaporkan dan konsiliasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

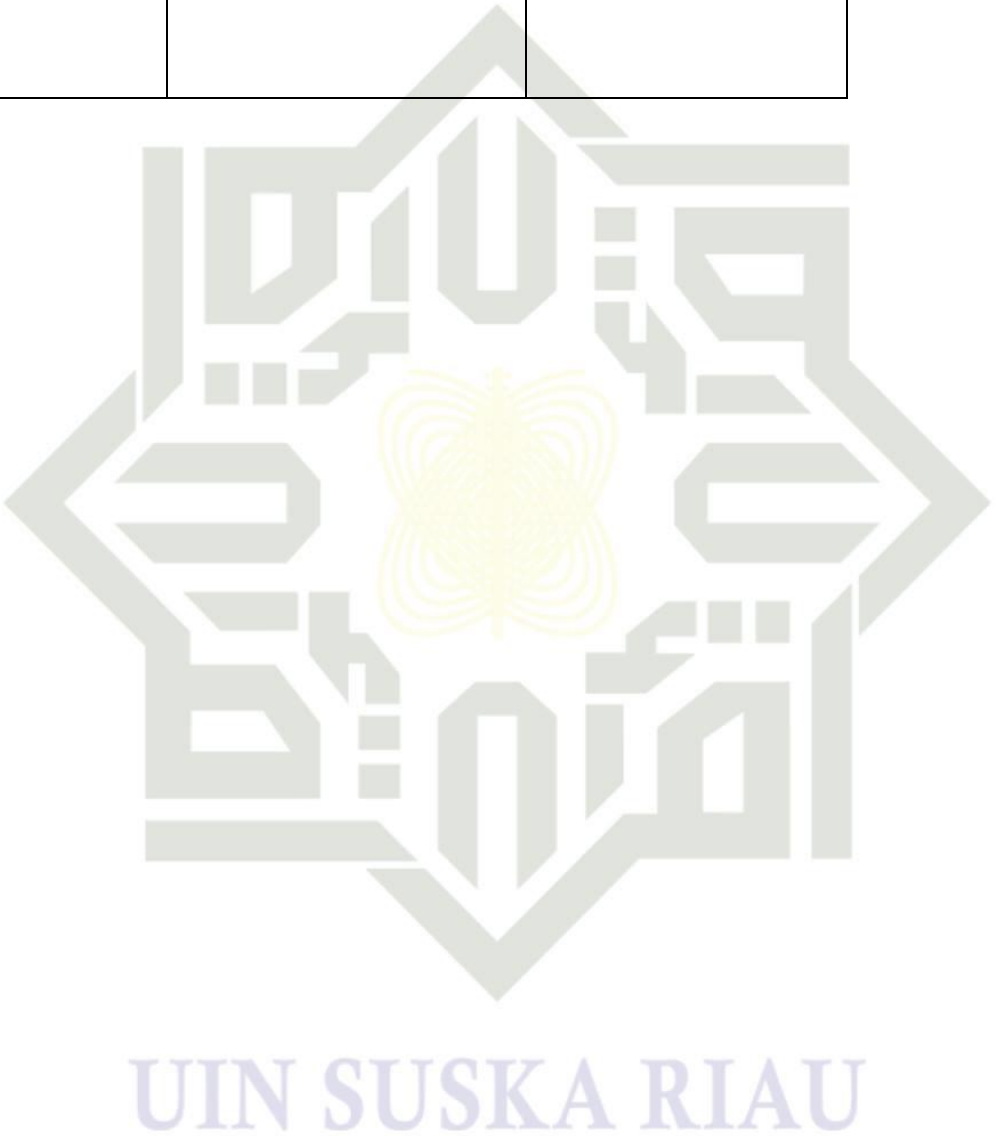
	5) Tahap Resolusi	Penyelesaian laporan dilakukan secara monitoring, rekomendasi dan pelaporan dan publikasi..
	6) Penutupan Laporan	Laporan selesai

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.10. Kerangka Berpikir

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1. Penelitian Terdahulu

Nama peneliti	Judul penelitian	Masalah penelitian
Etri Adelia	Analisis pelaksanaan penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau (studi kasus di wilayah kerja Kota Pekanbaru)	Bahwa pelaksanaan penyelesaian laporan atas dugaan mal administrasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau belum berjalan maksimal sesuai dengan undang-undang no 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam proses pelaksanaan laporan, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau belum melakukan investigasi secara intensif baik dari kualitas maupun kuantitas
Shita Mariza S	Fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam peningkatan pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Makassar	Mengetahui pelaksanaan fungsi Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik dan Untuk mengetahui tindak lanjut rekomendasi Ombudsman dalam upaya peningkatan pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Makassar.
Taufiq	Pelaksanaan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam pengawasan pelayanan publik	Untuk mengetahui fungsi pelaksanaan pengawasan ombudsman dalam pelayanan publik dan kegiatan-kegiatan dalam mengawasi pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Adapaun metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian menggambarkan subjek dan objek baik seseorang, lembaga, dan lain sebagainya serta didasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam yang peneliti lakukan yang ditemukan di lapangan. Di dalam penelitian ini juga terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat dan menganalisa kondisi yang terjadi yang bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan di lapangan. Penelitian ini juga hanya mendeskripsikan informasi yang ada secara objek (sugiyono dalam Harbani Pasolong, 2013:75-6).

3.2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian Yang Dilakukan Oleh Penulis Bertempat Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Yang Beralamat di Jalan Diponegoro No. 44 A, Kelurahan Simpang Empat Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Dalam pelaksanaan penelitian ini dilakukan dimulai dari bulan Februari sampai bulan Maret 2019 .

3.3. Jenis dan Sumber Data

Data unsur penting dalam penelitian berupa suatu fakta yang ada untuk memperoleh data-data yang diuji kebenarannya relevan dan lengkap. Jenis sdata

dan penelitian ini yaitu data kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut sugiyono (2013:15), data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar. Data yang berupa kata-kata atau gambar dapat diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen-dokumen lainnya.

Dilihat dari sumber datanya, menurut sugiyono (2013:15) pengumpulan data dapat bersumber dari data primer dan data sekunder.

3.3.1. Data Primer

Menurut Suryabrata (2005:39), data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (petugas-petugasnya) dari sumber datanya diperoleh dari langsung melakukan wawancara dengan informan penelitian yang terkait dengan masalah analisis sistem dan prosedur ombudsman dalam penyelesaian laporan atas dugaan mal-administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru.

3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder ini diperoleh dari kantor Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Kota Pekanbaru berupa data yang sudah diolah. Data juga diambil dari berbagai sumber seperti buku, arsip, internet, pemberian media massa dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan usaha untuk mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya valid, dapat dipercayaa dan obyektif (sesuai dengan kenyataannya).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Observasi

Menurut Sanapiah Faisal (2005:52), metode observasi adalah metode yang menggunakan pengamatan atau pengindraan langsung terhadap situasi, proses dan perilaku.

Penulis melakukan penelitian ini di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru, penulis mengamati secara langsung objek penelitian yang diteliti dan mengamati secara langsung fenomena yang terjadi dalam analisis sistem dan prosedur ombudsman dalam penyelesaian laporan atas dugaan mal-administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru. Sehingga data yang di perlukan benar-benar dipertanggung jawabkan.

b. Wawancara

Teknik yang digunakan oleh pewawancara (penulis) dengan melakukan pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada yang di wawancarai yang mengetahui pasti dalam analisis sistem dan prosedur Ombudsman dalam penyelesaian laporan atas dugaan mal-administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru.

c. Tinjauan pustaka

Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan sejumlah data meliputi bahan pustaka yang bersumber dari buku-buku terkait dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian.

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data atau variabel berupa catatan, transkrip, buku dan sebagainya. Teknik ini digunakan pada saat pencarian informasi yang berasal dari dokumentasi atau arsip-arsip yang relevan dengan tujuan penelitian.

3.5. Subjek Penelitian

Menurut Moleong (2000:97) informan penelitian adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang dapat diperoleh dari informasi yang jelas, akurat dan terpercaya. Informasi tersebut biasa berupa pernyataan, keterangan data-data yang dapat membantu dalam memahami atau permasalahan yang diteliti.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informasi penelitian meliputi 3 hal yaitu:

1. Informan kunci (*key informan*) yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan biasa yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan tambahan yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat interaksi sosial yang sedang diteliti.

(Hendarson dalam Suyatno, 2005:171-172).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Subjek penelitian dalam penelitian ini penulis tentukan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu (Sugiono 2012:216) dengan menggunakan *purposive sampling* diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang dilakukan dan mampu menjelaskan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti. Yang menjadi informan peneliti adalah *key informan* yang terdiri dari yaitu:

Tabel 3.1. Data Key Informan penelitian

No	Sub Populasi	Jumlah
1	Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau	1
2	Asisten Ombudsman Bidang PPDB	1
3	Asisten Bagian Administrasi Bidang Keluhan	1
	Jumlah	3

3.6. Teknik Analisis Data

Dalam hal ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, deskriptif kualitatif yaitu, data yang terkumpul akan secara deskriptif dengan menguraikan dan menjelaskan hasil-hasil penelitian dalam bentuk kata-kata lisan maupun tertulis dari sejumlah data kualitatif. Dimana data yang diperoleh dalam penelitian ini dinyatakan dalam bentuk pertanyaan, tanggapan-tanggapan, serta tafsiran yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan studi kepustakaan untuk memperjelas gambaran hasil penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Terbentuknya Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah salah satu lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintah. Lembaga ini juga mempunyai kewenangan mengawasi termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara independen yang menerima dan menyelidiki keluhan-keluhan masyarakat yang menjadi korban kesalahan administrasi publik, misalnya keputusan-keputusan atau tindakan pejabat publik yang ganjil, menyimpang, sewenang-wenang melanggar ketentuan, penyalahgunaan kekuasaan, keterlambatan yang tidak perlu, atau pelanggaran kepatutan.

Ombudsman sangat erat kaitanya dengan proses dan rangkaian pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini diperuntukan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Statistik Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik adalah pengadaan dan penyaluran barang publik, penyediaan jasa publik, pelayanan administratif bersumber Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang pelaksanaannya merupakan misi negara.

Kata Ombudsman sendiri berasal dari Skandinavia, sering diartikan sebagai wakil sah dari seseorang. Lembaga semacam ini pernah dipraktikkan di Cina sekitar 2000 tahun lalu selama Dinasti Han dan di Korea pada era Dinasti Chosen. Menjabatani penyelesaian masalah kerajaan dan rakyatnya. Pada tahun 1809 lembaga ini yang semula berupa informal berubah menjadi lembaga formal di Swedia (Justitie Ombudsman). Lembaga Parliamentary Ombudsman (Folketingets Ombudsman yang lebih moderen, menjadi state auxiliary body mulai didirikan di Denmark tahun 1955 dan kemudian di New Zealand pada tahun 1962.

Untuk Indonesia lembaga Ombudsman menjadi suatu lembaga yang penting mulai masa Reformasi 21 Mei 1998 mengamanatkan perubahan kehidupan bernegara, beragama, dan bermasyarakat, yaitu kehidupan yang didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokrasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan, dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara Indonesia.

Upaya pembentukan lembaga Ombudsman Republik Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, lalu dilanjutkan oleh Presiden selanjutnya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa pemerintahan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

K.H. Abdurrahman Wahid lah disebut sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pemerintah pada waktu itu sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *clean and good governance*.

Presiden K.H. Abdurrahman Wahid segera mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 55 Tahun 1999 tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman. Menurut konsideran keputusan tersebut, latarbelakang pemikiran perlunya dibentuk lembaga Ombudsman Indonesia adalah untuk lebih meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk mengadu kepada suatu lembaga yang independen yang dikenal dengan nama Ombudsman.

Pada bulan Maret 2000, K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, sehingga mulai saat itu, Indonesia memasuki babak baru dalam sistem pengawasan. Demikianlah sejak ditetapkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000, berdirilah Lembaga Ombudsman Indonesia dengan nama Komisi Ombudsman Nasional. Masa awal pembentukan pada era K.H. Abdurrahman Wahid, Ombudsman terbentuk dengan dua tujuan. Pertama, Ombudsman dibentuk untuk membantu menciptakan dan/atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam proses pemberantasan korupsi,

kolusi, dan nepotisme, dengan melibatkan partisipasi masyarakat. Kedua, adalah untuk meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik.

Kemudian untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan Undang-undang. Akhirnya pada tanggal 7 Oktober 2008 ditetapkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Setelah berlakunya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan bahwa Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi Negara yang bersifat sementara, tapi merupakan lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Untuk melaksanakan kewenangan tersebut, Ombudsman Republik Indonesia mempunyai tugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan/ pengaduan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman Republik Indonesia, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, dan melakukan koordinasi, kerja sama serta pengembangan jaringan kerja dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dibentuk dan mulai menjalankan tugasnya pada tanggal 8 Oktober 2012 lalu seiring dengan dilantikannya Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau bersama tiga orang asisten di Jakarta pada saat itu. Kehadiran Ombudsman di Perwakilan Provinsi Riau kemudian membawa perkembangan baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah ini. Perkembangan ini ditandai dengan peran Ombudsman Republik Indonesia dalam melakukan pembenahan di sektor pelayanan publik. Perkembangan baru juga makin terlihat dengan adanya upaya penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Yang mana pertama kali berdirinya kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau beralamat di jalan Arifin Ahmad selama kurang lebih 3 tahun dan kini kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau beralamat jalan Diponegoro Nomor 44 A, Pekanbaru 28116.

4.2 Sifat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

Berdasarkan Undang-undang 37 Tahun 2008 pasal 2 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa Lembaga Ombudsman merupakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya.

4.3. Asas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

1. Kepatuhan

Dalam menjalankan tugasnya Ombudsman tidak hanya terpaku pada aturan hukum normatif belaka, tetapi juga mempertimbangkan nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat.

2. Keadilan

Setiap tindakan dari Ombudsman harus mencerminkan keadilan bagi setiap pihak yang laporannya sedang ditangani oleh Ombudsman.

3. Non diskriminasi

Dalam memberikan pelayanan Ombudsman tidak boleh menggunakan prasangka ras, etnik, agama, keyakinan, politik, dan lain-lain.

4. Tidak memihak

Dalam mengambil pertimbangan dan menggunakan kewenangan Ombudsman harus bersikap di tengah dan memperlakukan para pihak setara.

5. Akuntabilitas

Setiap aktivitas yang dilakukan oleh Ombudsman dapat dipertanggung jawabkan menurut ketentuan yang berlaku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keseimbangan

Dalam menangani laporan dan menjalankan kewenangan harus pada posisi seimbang di antara pihak-pihak yang berkepentingan.

Keterbukaan

Dalam menjalankan tugasnya tidak menutup informasi yang seharusnya menurut ketentuan dapat dilakukan publikasi.

Kerahasiaan

Dalam menjalankan tugasnya Ombudsman tetap menjaga kerahasiaan informasi yang di dapat dari berbagai pihak yang tidak ada hubungan dengan penanganan laporan.

4.4. Tujuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

Adapun tujuan Ombudsman Republik Indonesia yang di jelaskan dalam Undang-undang 37 tahun 2008 pasal 4 adalah sebagai berikut:

Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.

Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan yang semakin baik.

Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktekpraktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.

Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

4.5. Visi misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

4.5.1. Visi

Mewujudkan pelayanan publik prima yang mensejahterakan dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia khususnya Provinsi Riau

4.5.2. Misi

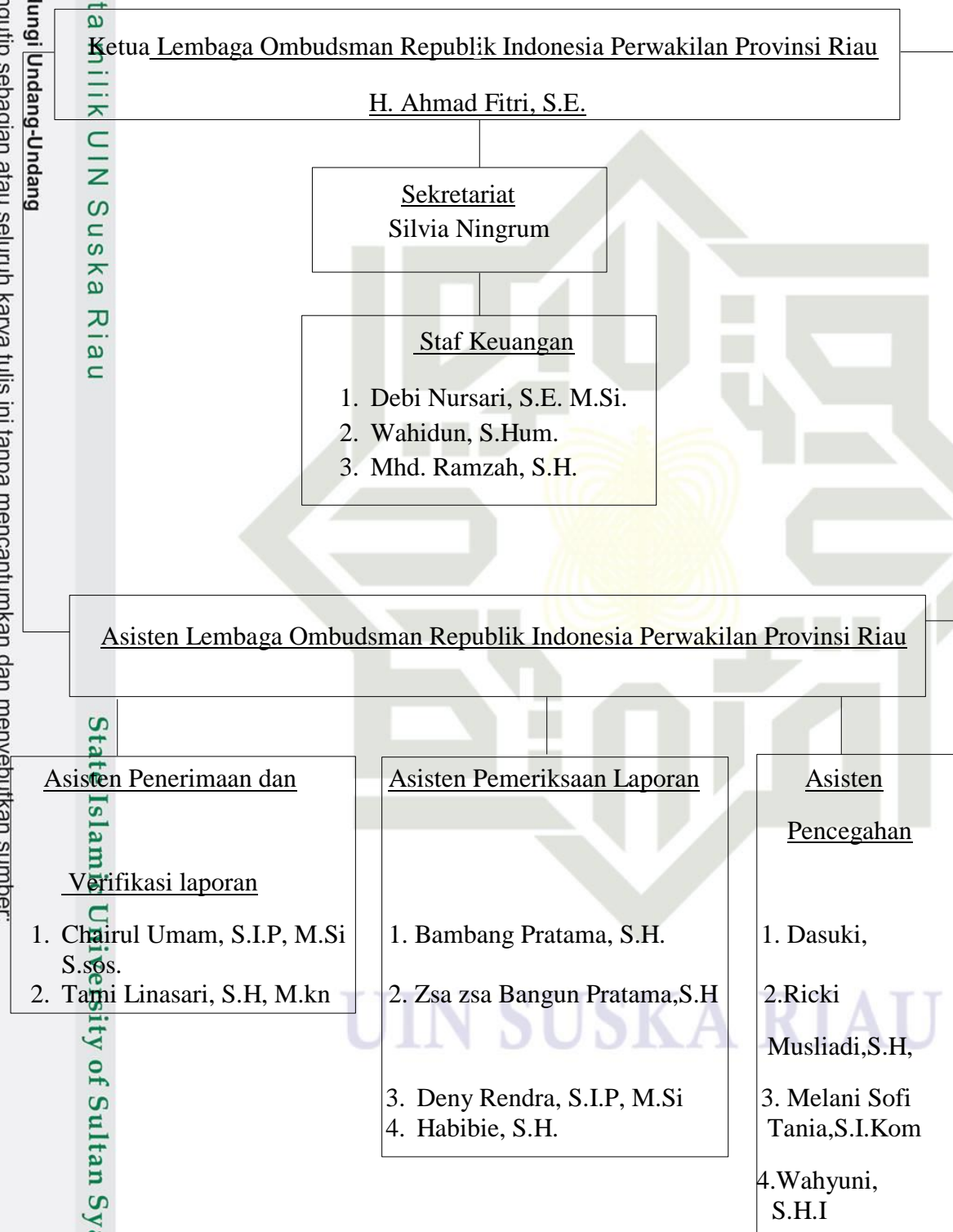
Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah:

1. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah Maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Mendorong penyelenggaraan Negara dan Pemerintahan agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi dan nepotisme.
- Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4.6. Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau



Sumber: Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis laksanakan tersebut tentang Analisis Sistem dan Prosedur Ombudsman dalam Penyelesaian Laporan atas Dugaan Mal Administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Pekanbaru.

Hasil temuan peneliti mendapatkan bahwa Sistem Prosedur Ombudsman dalam Penyelesaian Laporan atas dugaan mal administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

1. Menerima laporan masyarakat
2. Pemeriksaan substansi laporan
3. Menindaklanjuti laporan masyarakat

Investigasi dan (konsiliasi)

Resolusi

Ombudsman dalam menyelesaikan laporan masyarakat dugaan mal administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru. Pada setiap tahap penyelesaian laporan ombudsman bisa melakukan penyelesaian laporan atau penutupan laporan di karenakan adanya laporan masyarakat atau pelapor belum lengkap berkas-berkas laporan, dan pihak Ombudsman telah menentukan jangka waktu untuk melengkapinya dan pelapor tidak melengkapi laporan tersebut maka Ombudsman menganggap laporan itu sudah di tutup.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ombudsman dalam menyelesaikan permasalahan menerima laporan pengaduan masyarakat tersebut di temukan kendala bagi Ombudsman para korban atau pelapor merasa ragu atau takut untuk melanjutkan laporan ke tahap berikutnya dan pada tahap invetigasi para pelopor meminta Ombudsman menjaga kerahasiaan pelapor atau tidak mempublikasikan kepada terlapor padahal bagaimana permasalahan laporan tersebut dapat di ungkap dan di selesaikan.

Tindaklanjut rekomendasi laporan lembaga Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau Laporan atas dugaan mal administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru, rekomendasi yang di buat oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dapat di kelompokkan menjadi tiga jenis rekomendasi, yaitu rekomendasi yang disesuaikan laporan yang dilaporkan oleh masyarakat. Pertama rekomendasi yang disusun guna membantu penyelesaian pelapor, kedua rekomendasi yang menyarankan pemberian sanksi guna pembinaan dan efek jera, ketiga rekomendasi untuk mengubah proses atau sistem yang mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan publik.

Dalam hal terlapor dan atasan terlapor tidak melaksanakan rekomendasi atau hanya melaksanakan sebagian rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Ombudsman, maka Ombudsman dapat mempublikasikan atasan terlapor yang tidak melakanakan rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.

6.2.2 Saran

Berdasarkan fenomena diatas, Peneliti memberikan saran kepada Ombudsman dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di kota Pekanbaru, pihak Ombudsman harus menjelaskan kepada pelapor atau orang tua korban agar laporan yang diadukannya tidak di rahasiakan pelaporannya agar laporan yang diajukan penyelesaiannya dilakukan secara tuntas.

Dalam menindaklanjuti laporan masyarakat Kota Pekanbaru di sarankan agar mempercepat proses penanganan laporan masyarakat, sehingga masyarakat tidak harus menunggu sampai 14 (empat belas) hari sejak laporannya masuk dan masyarakatpun bisa memastikan laporannya ditindaklanjuti oleh Lembaga Ombudsman itu sendiri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Al-Quran surah Al-Mujadilah ayat 7

Ardila, F. 2014. “Analisis Pelaksanaan Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau (Studi Kasus Di wilayah Kerja Kota Pekanbaru)”. Skripsi Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Fahmi, Irham. 2012. Manajemen Kepemimpinan Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta.

Hartono, Soenaryati. 2013. Komisi Ombudsman Nasional. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.

Kridawati Sadhana, M.S. 2010. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: CV. Citrab Malang.

Lestari, Tasria. 2017. “Peran dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 di Kota Makassar)”. Skripsi Mahasiswi fakultas Ushuluddin Filsafat dan Politik Universitas Islam Negeri Alaudin.

Mafiza, S. 2016. Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Kota Makassar. Skripsi, Fakultas Hukum. Makassar.

Masthuri, Budhi. 2005. Mengenal Ombudsman Indonesia. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.

Menir. 1995. Prinsip Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nurhyanto, Marta. 2016. Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2012-2014. Jurnal Jom Fisip 3 (1).

Pasalog Harbani. 2006. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Siaagian, Sondang. 1990. Pengawasan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.

Situmorang dan Juhir. 2003. Efektivitas Ombudsman Indonesia , Kajian Tindak Lanjut Kasus-Kasus Tertentu 2002-2003: Komisi Ombudsman Nasional.

Surabri, Tata. 2005. Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Andi Offset.

Sutenta. Edy. 2003. Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Syamsi, Ibnu. 1994. Sistem Dan Prosedur Kerja. Jakarta: Bumi Aksara.

Winardi. 2000. Teori Pengawasan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.

Peraturan Pemerintah, Menteri/Daerah dan Perundang-Undangan:

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Menteri Aparatur Pendayagunaan Negara No:63/Kep/M.Pan/7/2003.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Website:

Ombudsman Riau Terima 100 Pengaduan Masyarakat. Riau Terkini Memantau Riau Detak Perdetik, Di akses <http://www.riauterkini.com/> 21 Januari pada 2018.

Pengertian prosedur menurut para ahli, <http://aripple.blogspot.com> di akses 28 pada November 2019.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana sistem dan prosedur Ombudsman penerimaan laporan ombudsman dalam penyelesaian laporan atas dugaan mal administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru?
2. Apa syarat-syarat yang harus di penuhi pelapor dalam melakukan laporan ke Ombudsman atas dugaan mal adminstrasi Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Pekanbaru?
3. Apa kendala Ombudsman dalam penerimaan lapoaran masyarakat mengenai Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di kota pekanbaru?
4. Apa unsur yang dipenuhi laporan pelapor dikatakan dapat di proses atau tidak di proses/tindak lanjut?
5. Bagaimana sistem pemanggilan pelapor, terlapor dan pihak terkait lainnya dalam pemeriksaan laporan atas dugaan mal administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru?
6. Bagaimana cara Ombudsman melakukan investigasi mengenai permasalahan laporan atas dugaan mal administrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru?
7. Apabila ditemukan permasalahan dalam kasus tersebut. Bagaimana cara ombudsman menyelesaikan permasalahan tersebut?
8. Apa tindak lanjut Ombudsman dalam menyelesaikan pemasalahan itu? Dan kalau tidak ada terbukti bagaimana penyelesaiannya?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
9. Apa rekomendasi Ombudsman untuk menyelesaikan permasalahan penerimaan laporan atas dugaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di Kota Pekanbaru?



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan: Foto bersama ibu Tami Linasari, S.H, M.Kn asisten Ombudsman dalam Penerimaan Laporan Masyarakat di bidang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru.



Keterangan: Foto bersama bapak Habibie, S.H. Asisten Ombudsman verifikasi laporan di bidang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan: Foto bersama bapak Deny Rendra S.I.P, M.Si asisten Ombudsman dalam penyelesaian di bidang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di kota Pekanbaru.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id Kode Pos : 28126



182010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/11454
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Pra Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/4033/2018 Tanggal 4 Juni 2018, dengan ini memberikan rekomendasi kepada

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : ALIYOSMORA |
| 2. NIM / KTP | : 11475105847 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI AND SOCIAL SCIENCES |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : FUNGSI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU DALAM PENYELESAIAN LAPORAN ATAS DUGAAN MAL-ADMINISTRASI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK |
| 7. Lokasi Penelitian | : OMBUDSMAN RI PROV. RIAU |

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 6 Juni 2018



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. OMBUDSMAN RI PROV. RIAU
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
 Email : dpmpstsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/11454
 TENTANG



182010

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1540/2019 Tanggal 15 Februari 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

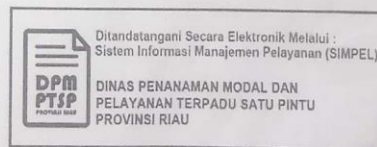
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : ALIYOSMORA |
| 2. NIM / KTP | : 11475105847 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI AND SOCIAL SCIENCES |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN LAPORAN ATAS DUGAAN MALADMINISTRASI PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) DI KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : OMBUDSMAN RI PROV. RIAU |

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 25 Februari 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. OMBUDSMAN RI PROV. RIAU
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail:lekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/4033/2018 Pekanbaru, 04 Juni 2018 M
 Sifat : Biasa 20 Ramadhan 1439 H
 Lampiran : -
 Hal : Pra Riset

Kepada
 Yth. Kepala Kantor
 Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Provinsi Riau

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
 Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Aliyosmora
 NIM. : 11475105847
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Fungsi OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau
 dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-Administrasi Penyelenggara
 Pelayan Publik"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan
 bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



DR. M. ALIYOSMORA, SP, M. Ecs
 NIP. 19711119 200501 1 004



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1540/2019
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 15 Februari 2019 M
 9 Jumadil Akhir 1440 H

Kepada
 Yth. Kepala Kantor
 Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Provinsi Riau

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

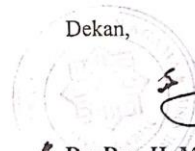
Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
 Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Aliyosmora
 NIM. : 11475105847
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : X (Sepuluh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Analisis Sistem dan Prosedur Ombudsman dalam Penyelesaian Laporan
 atas Dugaan Maladministrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)"**
 Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang
 diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



[Signature]
Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/901/2019 Pekanbaru, 28 Januari 2019 M
 Sifat : Biasa 21 Jumadil Awwal 1440 H
 Lampiran : -
 Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada
 Yth. **Drs. H. Almasri, M.Si**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
 Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Aliyosmora
 NIM : 11475105847
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : IX (Sembilan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Sistem dan Prosedur Ombudsman dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas. Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



S. J. H.
 Dr. Drs. H. Muh. Saif HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI RIAU**

Jl. Diponegoro No. 44 A Pekanbaru - Riau 28116
Telp/ Faks. (0761) 848948 Layanan Pengaduan 0811 7674437
Email : riau@ombudsman.go.id Website : www.ombudsman.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : SK -011 /PW04/III/2019

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dasuki, S.Sos

Jabatan : Plh. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Aliyosmora

No. Mahasiswa : 11475105847

Program Studi : Administrasi Negara

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim yang telah melaksanakan penelitian di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau guna menyelesaikan tugas akhir atau skripsi dengan judul "**Analisis Sistem dan Prosedur Ombudsman dalam Penyelesaian Laporan atas Dugaan Maladministrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru**".

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 20 Maret 2019

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI RIAU
Plh. KEPALA,

DASUKI, S.Sos