



**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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PENERAPAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA  
ONLINE PADA KANTOR OMBUDSMAN PERWAKILAN  
PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**DEVI IRMAYANI**

**11775201742**



**PROGRAM S1**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2021**



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Diarangi 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. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENERAPAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA  
ONLINE PADA KANTOR OMBUDSMAN PERWAKILAN  
PROVINSI RIAU**

**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 :**

**DEVI IRMAYANI**

**11775201742**



**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2021**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi 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. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Devi Irmayani  
 NIM : 11775201742  
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Ilmu Sosial / Administrasi Negara  
 Judul Skripsi : Penerapan Pengaduan Pelayanan Publik Secara *Online*  
 Pada Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau

**DISETUJUI OLEH  
 DOSEN PEMBIMBING**

**RATNA DEWL, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 19811030 200710 2 004**

Mengetahui

**DEKAN**  
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



**Dr. Drs. H. Mub. Sa'id HM, M.Ag, MM**  
**NIP. 19620512 198903 1 003**

**KETUA JURUSAN**  
 Administrasi Negara

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



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi 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. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : DEVI IRMAYANI  
 NIM : 11775201742  
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JUDUL SKRIPSI : PENERAPAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
 SECARA *ONLINE* PADA KANTOR OMBUDSMAN  
 PERWAKILAN PROVINSI RIAU  
 TANGGAL UJIAN : 20 April 2021

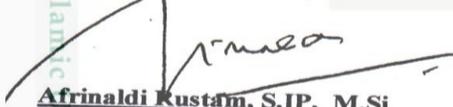
**DISETUJUI OLEH:  
 KETUA PENGUJI**



**Dr. Hi. Sitti Rahmah, M.Si**  
 NIP. 19640508 199303 2 002

**MENGETAHUI:**

**PENGUJI I**



**Afrinaldi Kustam, S.IP, M.Si**  
 NIP. 19740420 201411 1 001

**PENGUJI II**



**Muammar Alkadafi, S.Sos, M.Si**  
 NIK. 130712075





## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat, taufik dan hidayahnya kita masih dapat beraktifitas sebagaimana mestinya. Penulis bersyukur kepada Allah SWT karena telah diberikan kemudahan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penerapan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Online Pada Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau”**

Shalawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan untuk Baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam. Semoga shalawat beserta salam selalu tercurahkan kepada beliau dan para sahabat-sahabatnya dan semoga kita tergolong pada orang-orang ahli syurga. Aamiin ya Rabb.

Penulisan skripsi ini bertujuan guna memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Sosial jenjang pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas segala berkah yang diberikan kepada penulis. Kemudian teristimewa ucapan terimakasih kepada **ayahanda tercinta bapak Daliyus** dan **ibunda tercita ibu Emriati** yang selalu mendukung baik moral maupun materil dan mendoakan ananda selalu dalam menjalankan kehidupan. Dengan segala kerendahan hati, penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag selaku pelaksana tugas (Plt) Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial.
3. Ibu Prof. Dr. Lenny Nofianti, MS., S.E, M.Si, Ak, CA selaku wakil dekan I Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial.
4. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Diarangi 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. Diarangi mengumpukan 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

5. Bapak Dr. Jhon Candra, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
6. Ibu Ratna Dewi, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran beliau untuk membimbing, memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Afrinaldiy Rustam, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing Akademik fakultas ekonomi dan ilmu sosial yang sudah membimbing penulis dan memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis selama kuliah.
8. Kepada seluruh dosen dan karyawan fakultas ekonomi dan ilmu sosial universitas islam negeri sultan syarif kasim riau.
9. Kepada kepala kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dan seluruh asisten serta pegawainya yang telah memberikan bantuan selama melakukan penelitian.
10. Terimakasih kepada kak Winda, uni Yelli dan adik penulis yaitu Della dan Aizi yang senantiasa memberikan kehangatan kasih dan sayang dalam hidup penulis.
11. Terimakasih kepada sahabat-sahabat dekat Firanissa, Dedek Putri Utami dan Rozita Izlin selalu memberi semangat dalam menyusun karya ilmiah ini.
12. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan dari lokal ANA/C atau yang biasa disingkat CELANA (C lokal ANA) angkatan 2017 yang sudah memberikan semangat dan membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Pekanbaru, 13 April 2021

Penulis,

Devi irmayani  
 11775201742



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Diarangi 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. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang Masalah .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	11
1.3.Tujuan Penelitian .....	11
1.4.Keeguaan Penelitin .....	11
1.5.Batasan Penelitian .....	12
1.6.Sistematika Penelitian .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1.Teorii Implementasi.....	14
2.2.Pelayanan Publik .....	15
2.3.E-Government .....	16
2.4.Pengaduan online pada kantor ombudsman perwakilan provinsi riau .....	22
2.5.Pandangan Islam Terkait Penelitian .....	23



- 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6. Penelitian Terdahulu .....	25
2.7. Defenisi Konsep .....	27
2.8. Konsep Operasional .....	27
2.9. Kerangka Berfikir .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis penelitian .....	31
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	31
3.3. Jenis Dan Sumber Data .....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5. Informan Penelitian .....	34
3.6. Teknik Analisa Data .....	35
<b>4. BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
4.1. Sejarah singkat Ombudsman Republic Indonesia .....	37
4.2. Visi dan misi ombudsman perwakilan Provinsi Riau .....	42
4.3. Tujuan, fungsi dan wewenang ombudsman republic Indonesia .....	42
4.4. Azas ombudsman republic Indonesia .....	45
4.5. Struktur organisasi Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau .....	47
<b>5. BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Pelaksanaan pengaduan pelayanan publik secara <i>online</i> pada kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau .....	48
5.2. Efektifitas penerapan pengaduan pelayanan publik secara online pada kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau .....	80

## BAB VI PENUTUP

5.3. Kesimpulan .....	86
5.4. Saran .....	87

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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 TABEL

Tabel 1.1	:Data kasus mal administrasi berdasarkan wilayah atau kabupaten tahun 2017-2020 .....	8
Tabel 1.2	:Data mengenai saluran masuk atau datangnya pengaduan terkait maladministrasi pelayanan publik ke ombudsman tahun 2017-2020 .....	9
Tabel 1.3	:Data penyelesaian pengaduan atas kasus mal administrasi berdasarkan klasifikasi secara <i>online</i> dan manual pada kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau tahun 2017-2020 .....	10
Tabel 2.1	:Penelitian Terdahulu .....	26
Table 2.2	:Indicator Penelitian .....	28
Table 2.3	:Kerangka Berfikir.....	30
Table 3.1	: <i>Key Informan</i> Penelitian.....	35
Table 4.1	:Struktur Organisasi Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau .....	47
Table 5.1	:Data pegawai bagian Penerimaan Dan Verifikasi Laporan .....	54
Tabel 5.2	:Tabulasi data penggunaan anggaran penerapan pengaduan <i>online</i> pada kantor ombudsman perwakilan provinsi riau .....	55
Tabel 5.3	:Tabulasi data bentuk-bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh ombudsman dalam mensosialisasikan pengaduan. ....	79



Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

1. Diarangi 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. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1	: Akun media sosial kantor Ombudsman Riau .....	50
Gambar 5.2	: Gambar form pengaduan secara online melalui website ombudsman republic Indonesia. ....	51
Gambar 5.3	: Foto akun WhatsApp kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau .....	57
Gambar 5.4	: Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi pengaduan <i>Online</i> .....	71
Gambar 5.5	: Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi bagian Penerimaan dan verifikasi laporan .....	72



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1.Latar Belakang Masalah

Teknologi dewasa ini berkembang dengan begitu cepat dan menyeluruh. Tidak hanya terbatas pada teknologi industri dan perdagangan saja, terutama teknologi informasi dan komunikasi telah menyentuh seluruh aspek kehidupan mulai dari pertahanan, kemanan, pendidikan, sosial dan budaya serta bidang-bidang lainnya.

Perkembangan teknologi tersebut memberikan banyak manfaat dalam kemaslahatan bermasyarakat. Salah satunya dirasakan oleh para pelaku pelayanan publik yang terbantu dalam pengambilan keputusan di dalam operasional pemerintahan baik itu pada bidang administrasi, pelayanan, maupun pengelolaan data kepegawaian.

Jika dahulu dalam pandangan masyarakat pemerintah diidentikkan dengan birokrasi yang sangat menyulitkan, berbelit-belit, boros dan tidak profesional. Maka dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi ini masyarakat mengharapkan kinerja pemerintah bisa lebih cepat, murah dan lebih berorientasi pada proses agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakatnya.

Keseriusan pemerintah dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut di jelaskan dalam Instruksi



Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menginstruksikan kepada seluruh pejabat terkait, baik pemerintah pusat maupun daerah untuk mengembangkan *e-government* secara nasional. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-government*.

*E-government* merupakan kependekan dari *Electronic government*. *E-government* merupakan salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan dan pemanfaatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan mulai dari keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam suatu sistem sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Menurut indrajit (2005:5) manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara, antara lain: 1). Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara; 2). Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *good governance*.; 3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang



dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholderinya* untuk keperluan aktifitas sehari-hari.; 4) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.; 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada.; 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Penggunaan sistem komputer/informasi di lembaga pemerintah biasanya ditujukan untuk mempercepat dan mengefisienkan proses administrasi, pencarian, dan pengolahan data yang berakibat pada meningkatnya kualitas pelayanan publik. Dengan kata lain, sistem komputer/informasi di lembaga tersebut difokuskan sebagai alat bantu pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat.

Instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek sebagai berikut :

- a. *E-Leadership*; aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.



#### 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Infrastruktur Jaringan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.
- c. Pengelolaan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya.
- d. Lingkungan Bisnis; aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antarmasyarakat.
- e. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

Salah satu instansi yang sudah berinisiatif dalam memanfaatkan *e-governmernt*, menerapkan infrastruktur jaringan informasi dan pengelolaan informasi elektronik seperti indicator di atas adalah kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau. Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk juga



pelayanan dari Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha milik Daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dan di wilayah Provinsi Riau khususnya.

Berdasarkan Undang-undang republik Indonesia no 37 tahun 2008 tentang ombudsman republik Indonesia. Salah satu tugas ombudsman adalah menerima laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk juga pelayanan dari 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.

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat jika ingin melakukan pengaduan ke ombudsman yaitu sebagai beriku: 1). Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk; 2). Laporan sudah secara langsung disampaikan kepada pihak Terlapor, tetapi tidak mendapat penyelesaian sebagaimana semestinya; 3). Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan lewat dua tahun terjadi.

Selain beberapa persyaratan tersebut, pelapor juga harus melengkapi beberapa dokumen lain yaitu:

1. Fotokopi identitas diri (KTP/Paspor/SIM)
2. Uraian kronologi peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan, meliputi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Diarangi 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. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Rincian kejadian/peristiwa (tempat dan waktu kejadian)
  - Petugas/pejabat pelayanan publik yang terkait peristiwa
  - Upaya apa saja yang sudah dilakukan dalam kurun waktu 2 tahun terakhir
  - Harapan pelapor dengan menyampaikan laporan/pengaduan kepada Ombudsman RI
3. Surat Kuasa Asli serta fotokopi identitas pemberi dan penerima kuasa apabila pelapor bukan korban langsung. Misalnya: kuasa hukum, kelompok masyarakat, anggota keluarga, dll.
  4. Dokumen yang menunjukkan legalitas bila pelapor mengatasnamakan LSM, badan hukum, yayasan, dan lain sebagainya. misalnya: akta pendirian, surat keputusan, AD/ART, dsb.
  5. Alamat lengkap, nomor telepon yang dapat dihubungi, serta alamat surel (jika ada)
  6. Pernyataan permintaan kerahasiaan identitas pelapor (jika dikehendaki)
  7. Bukti-bukti, dokumen, atau foto terkait peristiwa yang dilaporkan.

Semenjak berdirinya Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau pada bulan oktober 2012 lalu dalam pelaksanaan pelayanan menyangkut tugas dan fungsinya sudah menerapkan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satunya adalah menerima pengaduan atau pelaporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara *electronic* atau *online* yang dilaksanakan melalui *E-mail* di [pengaduan@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan@ombudsman.go.id), pada tahun 2017 mulai menggunakan *WhatsApp* dan pada tahun 2018 mulai menggunakan *website* yang terintegrasi dengan ombudsman republic Indonesia di pusat yaitu dengan mengunjungi pengaduan daring (*online*) di <https://ombudsman.go.id/pengaduan>.



Dengan tersedianya layanan pengaduan secara *online* ini tentu akan mempermudah pelayanan oleh ombudsman di wilayah provinsi Riau. Namun dalam pelaksanaannya sendiri masyarakat belum banyak mengetahui pelayanan yang bisa dilakukan secara *online* tersebut dan mereka masih menggunakan cara manual seperti datang langsung ke kantor dan mengirimkan surat.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari salah seorang pegawai Ombudsman yang menerima pengaduan atau laporkan dugaan mal administrasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan bapak Ricky yang mengatakan bahwa:

*“kami banyak menerima pengaduan dari masyarakat secara manual atau datang langsung ke kantor Ombudsman, penyebabnya belum ada penelitian yang menjelaskan hanya dari asumsi kami yaitu masyarakat lebih mudah melakukan pengaduan secara langsung.”* (26 November 2020).

Dengan fenomena seperti yang terjadi tersebut menggambarkan bahwa pelaksanaan *e-government* belum terlaksana dengan baik. Banyak yang belum mengetahui tentang adanya pelayanan yang bisa dilakukan secara *online* atau Elektronik tanpa harus mendatangi kantor ombudsman secara manual.

Selain itu dengan melihat kondisi geografis provinsi Riau yang terbentang di tanah seluas 87.023,66 KM<sup>2</sup> dengan 12 kabupaten dan kota tentu masyarakatnya akan lebih mudah berpartisipasi dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan di daerahnya masing-masing dengan melaporkan dugaan penyelenggaraan mal administrasi ke ombudsman secara daring (*online*) ini, dimana mereka tidak perlu



bersusah payah mendatangi kantor ombudsman yang berada di kota Pekanbaru. Namun kenyataannya pengaduan masyarakat ke kantor ombudsman ini masih didominasi oleh masyarakat yang berdomisili di Pekanbaru dengan mendatangi langsung kantor ombudsman.

Hal tersebut diperkuat dengan data pengaduan atas kasus maladministrasi berdasarkan wilayah atau kabupaten untuk tahun 2017-2019 seperti di bawah ini.

**Table 4.1: Data kasus mal administrasi berdasarkan wilayah atau kabupaten tahun 2017-2020**

No	Kabupaten/kota	Jumlah kasus mal administrasi			
		2017	2018	2019	2020
1	Siak	6	2	5	3
2	Rokan Hulu	5	5	1	3
3	Rokan Hilir	3	3	1	6
4	Bengkalis	3	10	6	14
5	Pelelawan	3	5	1	0
6	Pekanbaru	146	105	95	123
7	Meranti	1	3	2	0
8	Kuantan Singingi	0	2	4	6
9	Kampar	16	15	7	13
10	Indragiri Hulu	1	8	2	6
11	Indragiri Hilir	2	3	1	25
12	Dumai	3	2	11	5
Jumlah		189	163	136	204

*Sumber: kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, 2020*

Jika dilihat dari data di atas jumlah kasus mal administrasi dari pengaduan masyarakat masih didominasi oleh masyarakat di kota Pekanbaru yang dimana kantor Ombudsman berada di kota Pekanbaru. Kemudian di posisi kedua adalah kabupaten Kampar, jika dilihat dari letak geografisnya berbatasan langsung dengan



wilayah kota Pekanbaru. Yang menandakan bahwa pelayanan berupa penerimaan pengaduan atau pelaporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari masyarakat banyak yang berasal dari wilayah kota pekanbaru dan kabupaten Kampar.

Selain itu fakta lain juga menunjukkan bahwa penerimaan pengaduan atau pelaporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik ke ombudsman di dominasi oleh pengaduan secara manual terlihat pada data di bawah ini.

**Table 1.5: Data mengenai saluran masuk atau datangnya pengaduan terkait maladministrasi pelayanan publik ke ombudsman tahun 2017-2020**

No	Saluran masuknya pengaduan	Jumlah kasus mal administrasi			
		2017	2018	2019	2020
1	Telepon	13	11	20	9
2	Surat	51	51	32	74
3	Email	5	6	8	32
4	Datang langsung	120	91	68	50
5	Website	0	0	1	3
6	WhatsApp	0	4	7	36
jumlah		189	163	136	204

*Sumber: kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, 2020*

Dari data di atas terlihat bahwa pengaduan dari masyarakat atas kasus mal administrasi banyak dilakukan secara manual yaitu datang langsung ke kantor ombudsman dan berkirim surat. Yang dimana keberadaan pelayanan melalui media elektronik tersebut masih jarang dan bahkan tidak digunakan oleh masyarakat. Terlihat pada melalui *E-mail* jumlah pengaduan atas kasus mal administrasi pada



tahun 2017-2020 berjumlah 51 kasus. Sedangkan melalui *website* pada tahun 2017-2020 jumlah kasus yang dilaporkan berjumlah 4. Kemudian pada saluran *WhatsApp* dari tahun 2017-2020 pengaduan atas kasus mal administrasi berjumlah 47.

Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau tersebut sudah serius dalam menerapkan atau memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi ini dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Terlihat dari data di bawah ini, pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media sosial atau elektronik ini sudah diselesaikan dengan cukup baik oleh ombudsman.

**Table 1.6: Data penyelesaian pengaduan atas kasus mal administrasi berdasarkan klasifikasi secara *online* dan manual pada kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau tahun 2017-2020**

No	Tahun	Jenis pengaduan	Pengaduan kasus mal administrasi yang sudah terselesaikan	Pengaduan kasus mal administrasi yang belum terselesaikan
1.	2017	Online	18	0
		Manual	171	0
2.	2018	Online	21	0
		Manual	140	2
3.	2019	Online	33	3
		Manual	90	10
6.	2020	Online	76	4
		Manual	59	65

Sumber: kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, 2021

Manfaat pengaduan melalui media sosial ini bagi kantor Ombudsman dan masyarakat adalah dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam memberikan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di provinsi Riau terkait pengaduan dari masyarakat secara cepat dan akurat serta bagi masyarakat dapat mengurangi



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.

biaya dimana pengaduan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja. Namun hingga saat ini terlihat pelayanan melalui media elektronik tersebut belum dimanfaatkan secara optimal dan masih banyak yang dilakukan secara manual.

Berdasarkan uraian masalah, data-data dan fenomena yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai bagaimana penerapan *E-government* pada kantor ombudsman perwakilan provinsi Riau? Maka judul penelitian ini adalah **“Penerapan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Online Pada Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau”**

## 1.2. Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana penerapan pengaduan pelayanan publik secara online pada kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau?
- 1.2.2 Bagaimana efektivitas penerapan pengaduan pelayanan publik secara online pada kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau?

## 1.3. Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Untuk mengetahui penerapan pengaduan pelayanan publik secara online pada kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau
- 1.3.2. Untuk mengetahui efektivitas penerapan pengaduan pelayanan publik secara online pada kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau

## 1.4. Kegunaan Penelitian

1. Bagi peneliti



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

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Untuk menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

## 2. Bagi objek penelitian

Sebagai bahan masukan dan tambahan bagi pihak kantor untuk memperbaiki kearah yang lebih baik lagi.

## 3. Bagi objek pustaka

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan bagi penulis selajutnya yang ingin meneliti yang sama dan menjadi referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

### 1.5. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini tidak terlalu meluas dan jelas ruang lingkupnya maka dikemukakan batasan penelitian sebagai berikut:

- a. Pada penelitian ini peneliti memfokuskan pada penerapan pengaduan pelayanan publik secara online pada kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau
- b. Penelitian ini dilakukan di kantor Ombudsman Republic Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

### 1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis akan membagi kedalam lima bab pokok pembahasan dan satu bab penutup yang diantaranya adalah sebagai berikut:

#### **BAB I: Pendahuluan**



- 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bab ini terdiri dari : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II: Landasan Teori**

Bab ini membahas teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, teori yang diangkat penulis yaitu mengenai teori-teori tentang elektronik government dan teori implementasi.

## **BAB III: Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data.

## **BAB IV: Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang sejarah berdirinya ombudsman republic Indonesia perwakilan provinsi Riau, struktur organisasi visi dan misi ombudsman republic Indonesia perwakilan provinsi Riau.

## **BAB V: Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Bab ini berisi tentang uraian mengenai deskripsi obyek penelitian, analisis data, serta interpretasi hasil.

## **BAB VI: Penutup**

Dalam bab ini akan di uraikan mengenai kesimpulan yang merupakan penyajian singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh dalam pembahasan juga mengenai keterbatasan serta saran yang diberikan kepada peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti hal yang sama.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Teori implementasi

Secara umum Implementasi dalam kamus besar Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah suatu implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi merupakan sebuah penempatan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.

Dunn (2003:109) menyatakan bahwa Pelaksanaan atau Implementasi dari suatu kebijakan atau program merupakan rangkaian pilihan yang kurang lebih berhubungan (termasuk keputusan untuk bertindak) yang dibuat oleh badan dan pejabat pemerintah yang diformulasikan dalam bidang-bidang baik kesehatan kesejahteraan sosial, ekonomi, administrasi, dan lain-lain.

Riplay dan Franklin dalam (Winarno 2008:145) mengatakan bahwa Implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan, atau suatu jenis keluaran yang nyata. Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah.



Dari beberapa defenisi diatas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut setidaknya tiga hal, yaitu: Adanya tujuan dan sasaran kebijakan, adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan, dan adanya hasil kegiatan tersebut.

## 2.2. Pelayanan publik

Harbani pasolong (2014:128) mengatakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Moenir dalam Harbani Pasolong (2014:124), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui akivitas orang lain secara langsung. Sedangkan definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Agung kurniawan dalam Harbani Pasolong (2014:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.



### 2.3.E-government

Menurut Zaidan Nawawi (2013:197), secara sederhana *e-government* dapat dipahami sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teknologi informasi berperan sebagai alat dalam mendorong efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Menurut World Bank, *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti *wide area networks*, internet dan *computer mobile* yang mempunyai kemampuan mentransformasikan hubungan dengan rakyat, kelompok bisnis dan aparatur pemerintah.

Sedangkan Surendro dalam Zaidan (2013:197), penerapan *E-government* merupakan upaya pemerintah mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam upaya tersebut, teknologi berperan sebagai alat yang diyakini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Melalui *e-government*, aspek fleksibilitas dan akses terhadap pelayanan pemerintahan akan semakin baik. Jika didalam pendekatan konvensional masyarakat yang harus datang ke birokrat, di dalam *e-government* pemenuhan kebutuhan tersebut dapat dilakukan dengan proses dan cara yang lebih cepat dan akurat. Bahkan proses pemenuhannya itu dapat dilakukan pemerintah dari mana saja dan kapan saja.



Dengan cara akses kepada pemerintahan yang lebih baik itu diharapkan meningkat pula kepuasan masyarakat. Ada tiga kesamaan karakteristik dalam setiap definisi *e-government*, yaitu :

- a. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan.
- b. Melibatkan penggunaan teknologi informasi
- c. Bertujuan memperbaiki mutu pelayanan yang telah berjalan.

### 1.3.1. Tipe-tipe relasi *E-Government*

Konsep dasarnya *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak yang lain. Setidaknya terdapat empat klasifikasi hubungan bentuk baru dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini (Indrajit, 2006:42):

#### a. Government to Citizens/consumers

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

#### b. Government to Business



Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, seperti perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

### c. Government to Governments

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar Negara dan kerjasama entiti-entiti negara masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

### 1.3.2. Elemen Sukses *E-Government*



Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard *JFK School of Government* (Indrajit, 2006:15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing- masing elemen sukses tersebut adalah: *Support, Capacity, dan Value*.

### **E. Support**

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *E-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti *trend* atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*.

Tanpa adanya unsur “*political will*” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “*top down*”, maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembantunya-Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal- hal sebagai berikut:



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

- a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses suatu negara dalam mencapai visi misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci sukses lain.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya ( manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain ) disetiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan suprastruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus, di susunnya aturan main kerja sama dengan swasta dan lain-lain).
- d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

## 2. **Capacity**

Yaitu adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government* terkait menjadi kenyataan. Elemen dari *capacity* diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama sumber daya financial.



#### 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.

- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*.
- c. Ketersediaan SDM yang berkompeten agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut bukan menjadi alasan pemerintah dalam menerapkan *e-government*. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha kerjasama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah dan lain sebagainya.

### 3. Value

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (demand side). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan



mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-government*.

Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah *nexus* atau pusat syaraf jaringan *e-government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep *e-government* berada di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk *nexus*) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

### 2.3 Pengaduan online pada kantor ombudsman perwakilan provinsi riau

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.

Salah satu tugas ombudsman adalah menerima pengaduan atau laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menerima pengaduan ini bisa dilakukan secara langsung yaitu datang ke kantor dan selain itu bisa dilakukan secara online yaitu melalui surat elektronik, WhatsApp, dan media sosial. Hal ini berdasarkan peraturan ombudsman republic Indonesia no 26 tahun



2018 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan, dan penyelesaian laporan. Yang dimana termuat dalam.

BAB II tentang penerimaan dan verifikasi laporan, pasal 2 yang berbunyi:

Pasal 2 ayat 1:

*“ombudsman menerima laporan yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat dan atau surat elektronik, telepon, media sosial, dan media lainnya yang ditujukan langsung kepada ombudsman.”*

Pasal 2 ayat 2 :

*“ombudsman dapat menerima laporan yang disampaikan oleh pihak lain sebagai kuasa pelapor dalam hal pelapor tidak dapat menyampaikan laporannya secara langsung kepada ombudsman dengan menyertakan bukti surat kuasa.”*

Berdasarkan peraturan tersebut maka pengaduan yang dilakukan dengan memanfaatkan keberadaan teknologi informasi yaitu pengaduan secara *online* ini bisa dijalankan.

#### 2.4 Pandangan Islam Terkait Penelitian

Di dalam ajaran agama islam, Allah SWT memberi petunjuk kepada setiap orang yang beriman untuk menjalankan segala sesuatu sesuai dengan yang telah di rencanakan atau yang telah ditetapkan karena itu akan dipertanggungjawabkan dikemudian hari. Sebagaimana firman Allah dalam surah al-Hasyr ayat 18 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ



Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”*.

Allah memerintahkan kepada umat manusia untuk selalu berlaku bertakwa kepadaNya dan selalu memperbaiki diri dengan memperhatikan tugas-tugas atau kegiatan-kegiatan yang kita lakukan agar sesuatu yang kita kerjakan itu sesuai dengan yang telah ditetapkan karena akan kita pertanggungjawabkan pada hari kemudian.

Begitu juga dalam menjalankan pelayanan berupa pengawasan oleh pemberi pelayanan publik yang beriman kepada Allah haruslah memiliki komitmen yang tinggi untuk selalu bertakwa kepada Allah untuk melaksanakan segala perintahnya dan menjauhi segala larangannya dalam menjalankan tugas melayani masyarakat (publik) tersebut dengan menjalankan apa yang sudah ditetapkan dan direncanakan dalam setiap tugas dan fungsi masing-masing dalam melayani kepentingan publik.

Menjalankan tugas mengawasi sesuatu hal agar berjalan dengan baik ini sejalan dengan potongan hadist yang diriwayatkan oleh Ya’la, Rosulullah bersabda:

إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ....

Artinya: *“Sesungguhnya Allah mewajibkan kepada kita untuk berlaku ihsan dalam segala sesuatu...”* (HR. Bukhari)

Berdasarkan hadist di atas, pengawasan dalam islam dilakukan untuk meluruskan yang bengkok, mengoreksi yang salah dan membenarkan yang hak. Pengawasan dalam ajaran islam, paling tidak terbagi kepada 2 (dua) hal: *pertama*, pengawasan dari diri sendiri, yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah



SWT. Orang yang beriman kepada Allah akan bertindak hati-hati, dia meyakini ada Allah yang selalu mengawasinya. *Kedua*, pengawasan yang dilakukan dari luar diri sendiri. System pengawasan ini dapat dilakukan oleh seorang pemimpin maupun oleh suatu organisasi yang berkaitan dengan penyelesaian tugas yang telah didelegasikan, kesesuaian antara penyelesaian tugas dan perencanaan tugas dan lain-lain sebagainya.

Menelusuri pandangan Al-Qur'an tentang teknologi, mengundang kita untuk melihat sekian banyak ayat Al-Qur'an yang berbicara tentang alam raya. Menurut sebagian ulama, terdapat sekitar 750 ayat Al-Qur'an yang berbicara tentang alam materi dan fenomenanya, dan memerintahkan manusia untuk mengetahui dan memanfaatkan alam ini. Secara tegas Al-Qur'an menyatakan bahwa alam raya diciptakan dan ditundukkan Allah untuk manusia. seperti yang disampaikan pada surat al-jatsyiah ayat 13 yang berbunyi:

وَسَخَّرَ لَكُمْ مَّا فِي السَّمٰوٰتِ وَمَا فِي الْاَرْضِ جَمِيعًا مِّنْهُ ۗ اِنَّ فِيْ ذٰلِكَ لَاٰيٰتٍ لِّقَوْمٍ يَّتَفَكَّرُوْنَ

Artinya : *“Dan Dia menundukkan apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi untukmu semuanya (sebagai rahmat) dari-Nya. Sungguh, dalam hal yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi orang-orang yang berpikir.”*

Yang berarti Allah menundukkan untuk manusia semua yang ada di langit dan di bumi. Maksudnya Allah menciptakan semua yang ada di langit dan di bumi untuk kemudian bisa di pelajari dan dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh kita semua sebagai makhluknya.

## 2.5 Penelitian terdahulu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang menyalin, mengutip, sebagian atau seluruhnya, atau melakukan apa pun tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 a. Penggunaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Penggunaan 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.

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu

No	Penulis (nama, tahun dan judul), publikasi	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Windri Yani, (2018), analisis pelaksanaan pelayanan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) online di KUA kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu, skripsi UIN suska Riau	Belum terlaksananya dengan baik pelaksanaan pelayanan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) online disebabkan oleh: 1. Belum adanya pegawai yang mengerti tentang IT di KUA kecamatan ujung batu dan belum adanya prasarana pendukung seperti finger scan, kamera digital, fignature digital 2. Kurangnya sumber daya manusia di KUA kecamatan ujungbatu dan kurang memadainya jaringan internet 3. Kurang sosialisasi dari pihak KUA kepada masyarakat kecamatan ujungbatu.	Sama sama menggunakan teori e-government menurut Richardus Eko Indrijit yaitu support, capacity, dan value dalam menganalisa penerapan e-government.	Focus penelitian ini adalah menganalisa penerapan e-government melalui pengaduan online pada kantor ombudsman perwakilan provinsi riau, sedangkan penelitian terdahulu focus menganalisa pelayanan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH).
2.	Doni Priadi, (2017), implementasi e-government melalui bursa kerja online di dinas tenaga kerja kabupaten	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi e-government melalui bursa kerja online di dinas trnasmigrasi dan tenaga kerja kabupaten siak belum terimplementasi dengan baik, hal ini dilihat dari beberapa indicator implementasi e-government yaitu support, capacity, dan value. Dalam indicator support, dukungan dan	Sama sama menggunakan teori e-government menurut Richardus Eko Indrijit yaitu support, capacity, dan value dalam	Focus penelitian ini adalah menganalisa penerapan e-government melalui pengaduan online pada kantor ombudsman



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

siak, Skripsi UIN suska Riau.	alokasi sumber daya sudah berjalan dengan baik, namun sosialisasi dan pembangunan infrastruktur dan suprastruktur pendukung belum terimplementasi dengan baik. Dalam indicator capacity ketersediaan SDM dan infrastruktur sudah terimplementasi dengan baik, namun ketersediaan sumber daya financial belum terimplementasi dengan baik, dalam indicator value, pemerintah dan masyarakat mendukung pelaksanaan bursa kerja online sedangkan pihak pemberi kerja kurang mendukung terhadap implementasi pelayanan bursa kerja online. Hambatan dalam implementasi e-government melalui bursa kerja online di dinas transmigrasi dan tenaga kerja kabupaten siak adalah keterbatasan sumber daya, faktor sosialisasi yang tidak dilaksanakan secara berkelanjutan dan tidak merata serta lemahnya sanksi yang diberikan dinas transmigrasi dan tenaga kerja kabupaten siak tidak melaporkan membuka lowongan pekerjaan.	menganalisa penerapan e-government	perwakilan provinsi riau, sedangkan penelitian terdahulu ini lebih focus pada analisis pelaksanaan e-government melalui bursa kerja online pada dinas transmigrasi dan tenaga kerja di kabupaten siak.
-------------------------------	---	------------------------------------	--

## 2.6 Defenisi konsep

Untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data guna mendapatkan pengertian serta permasalahan yang jelas, maka diperlukan defenisi konsep. Defenisi konsep penelitian ini antara lain :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Diarangi 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. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Implementasi kebijakan adalah upaya untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan melalui program-program agar dapat terpenuhi pelaksanaan kebijakannya.
2. Pelayanan publik adalah pemberian layanan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat baik berupa barang maupun jasa yang dilakukan oleh penyelenggara negara.
3. *E-Government* merupakan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah (seperti Wide Area Network (WAN), Internet, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan masyarakat, dunia usaha, dan Instansi Pemerintah lainnya (Bank Dunia dalam Samodra Wibawa,2009:113).

## 2.7 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah cara yang digunakan dalam menjawab masalah penelitian dan untuk mencapai tujuan penelitian. Konsep operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan Teori implementasi *e-government* yang dikemukakan oleh Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul *Electronic Government*. Menurut Richardus Eko Indrajit, ada beberapa element yang harus diperhatikan dengan sungguh-sungguh dalam penerapan *e-government*, yaitu: *support*, *capacity* dan *value*.

**Table 2.2 : Indikator Penelitian**

VARIABEL	INDICATOR	SUB INDIKATOR
Penerapan <i>e-governmernt</i>	<i>Support</i> (dukungan)	1. Adanya dukungan dari kantor ombudsman dalam penerapan



Hak Ombudsman melalui media sosial dalam penerimaan pengaduan pada kantor ombudsman perwakilan provinsi Riau (Indrajit:2006).		<p>pengaduan secara online;</p> <p>2. Dialokasikannya sumber daya (manusia, financial, tenaga, waktu dan informasi);</p> <p>3. Dibangunnya insfrastruktur dan suprastruktur pendukung;</p> <p>4. Disosialisasikannya pengaduan sosial secara merata.</p>
	Capacity (kemampuan)	<p>1. Ketersedian sumber daya financial;</p> <p>2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi</p> <p>3. Ketersediaan sumber daya manusia berkualitas</p>
	Value (nilai)	<p>1. Manfaat pengaduan melalui media sosial bagi kantor ombudsman</p>

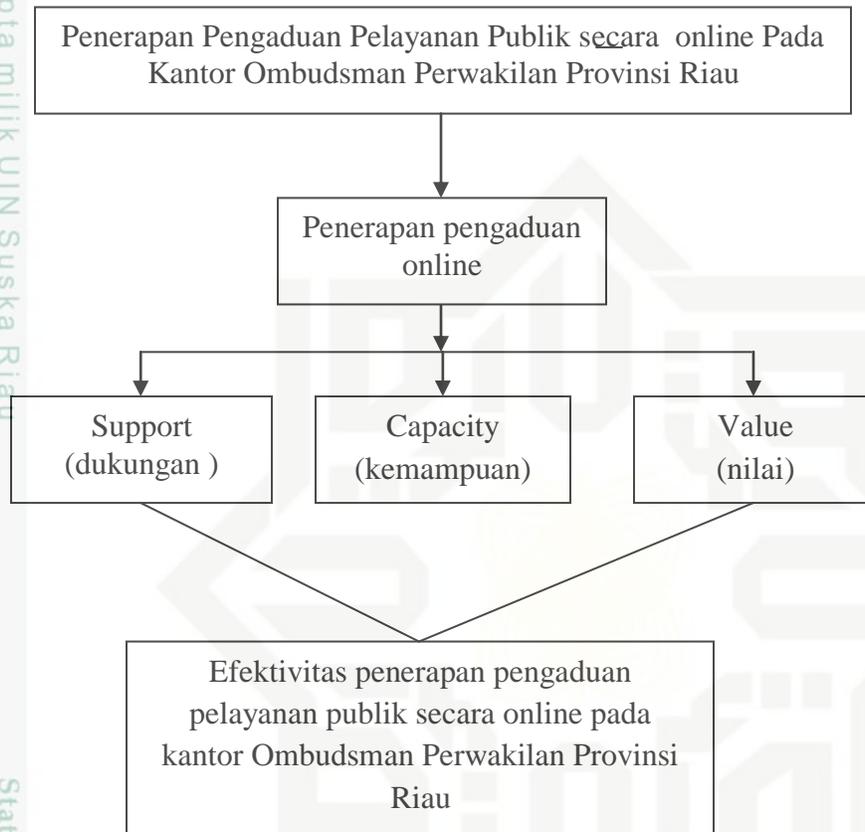
Sumber: Buku “*Electronic Government*”: Konsep Pelayanan Publik berbasis Internet dan Teknologi Informasi” oleh Richardus Eko Indrajit (2006).

## 2.8 Kerangka berfikir

Kerangka berpikir penelitian merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. (Sugiyono, 65 : 2013). Kerangka berpikir ini bertujuan untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang variabel penelitian dan indikator-indikator yang menentukannya.

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat dalam skema berikut ini :

**Table 2.3 : Kerangka Berfikir**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi 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. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Artinya penelitian ini berusaha menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan. Penelitian kualitatif ini dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Suharsimi, Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam skripsi ini penelitian dilaksanakan di kantor Ombudsman Republic Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang terletak di Jl. Hangtuah Ujung No.34, Kel, Suka Mulia, Kec. Sail, Kota Pekanbaru, Riau 28131. Pada bulan Desember 2020-Maret 2021.

#### 3.3 Jenis dan Sumber Data

##### 1. Jenis

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk nonangka, seperti kalimat-kalimat, foto atau rekaman suara dan gambar.

##### 2. Sumber data



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam setiap penelitian untuk dapat mendukung proses dan hasil penelitian tersebut, maka dibutuhkan data-data yang pasti dan nyata dari objek penelitian.

Dalam hal ini sumber data yang dipakai adalah:

#### a. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari peneliti dari objeknya. Yang mana data primer disini diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan, hasil wawancara dan observasi.

#### b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapat dari instansi yang bersangkutan. Yang mana data sekunder disini dinilai diperoleh melalui catatan yang dimiliki oleh institusi seperti media internet, serta berbagai literature-literatur dan tinjauan pustaka yang relevan dan mendukung penelitian ini.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Prosedur pengumpulan data secara umum dalam suatu penelitian adalah :

#### 1. Wawancara



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 mengumpukan 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

Wawancara Menurut Saebani (2008:190) wawancara yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan proses komunikasi secara langsung dengan melakukan tanya jawab kepada responden seputar informasi yang diperlukan dalam penelitian.

Adapun jenis wawancara yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak berstruktur, sehingga pertanyaan yang diajukan akan berkembang sesuai kebutuhan informasi yang ingin didapatkan. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. (Sugiyono. 2011:157-160).

Dalam penelitian ini yang menjadi narasumber yang akan diwawancarai adalah pegawai kantor ombudsman dan beberapa orang masyarakat.

## 2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2010:145) pengamatan atau dengan kata lain suatu penyelidikan yang dijalankan secara sistematis dan dengan menggunakan alat indera terutama mata terhadap kejadian-kejadian yang langsung.

Jadi disini penulis melakukan pengamatan secara langsung di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, mengamati secara langsung objek yang akan diteliti dan mengamati secara langsung



fenomena yang terjadi untuk mendapatkan data yang erat hubungannya dengan penelitian ini. Sehingga data yang diperoleh dan dipergunakan dalam penelitian ini bisa dipertanggung jawabkan dengan baik.

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Sosial untuk menelusuri data historis. Dokumentasi digunakan untuk mendukung data-data yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah penelitian (Imam Gunawan, 2013:177).

Dokumentasi data dari kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau berupa catatan, gambar, transkrip buku, arsip yang relevan dan sebagainya untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan.

#### 3.5 Informan Penelitian

Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden tetapi informan. Informan penelitian yaitu subjek penelitian yang mana dari mereka data penelitian dapat diperoleh, memiliki pengetahuan luas dan mendalam mengenai permasalahan penelitian sehingga memberikan informasi yang bermanfaat. Informan juga berfungsi sebagai pemberi umpan balik terhadap data penelitian ( Burhan Bungin 2010:133 ).

Menurut sugiyono (2012:54), penentuan sampel informan dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive sampling*, yang berpedoman pada pendapat Sugiyono beliau berpendapat bahwa *purposive sampling* adalah teknik



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

penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Selama orang yang menjadi Informan memenuhi kriteria yang ditetapkan, maka orang tersebut terkait dengan data penelitian. *Key Informan* dalam penelitian ini adalah Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

Dalam penelitian ini yang menjadi pertimbangan peneliti dalam menentukan informan di kantor ombudsman perwakilan provinsi riau, ciri-cirinya antara lain :

1. Berada didaerah yang diteliti
2. Mengetahui tentang Fungsi dan tugas Ombudsman Perwakilan provinsi Riau
3. Beberapa orang masyarakat

Adapun informan dalam penelitian ini adalah Seperti Tabel di bawah ini :

**Table 3.1: Key Informan Penelitian**

No	Subjek penelitian	Jumlah informan
1.	Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau	1
2.	Keasistenan bidang penerimaan dan verifikasi laporan	1
3.	Keasistenan bidang pencegahan maladministrasi	1
4.	Masyarakat	5
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>

### 3.6 Teknik Analisa Data

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan analisa data kualitatif. Analisa data



Hak Cipta Ditanggung 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

Kualitatif ini adalah analisis terhadap data yang diperoleh berdasarkan kemampuan teori-teori dan dihubungkan dengan fakta-fakta, data, dan informasi. Sedangkan teknik analisis data kualitatif dianggap relevan adalah dengan menggunakan model analisis interaktif, yaitu model yang memerlukan tiga komponen, berupa reduksi data, sajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi sehingga data yang terkumpul akan berhubungan satu sama lain secara sistematis.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantitatif data.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisa data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (bentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1. Sejarah singkat Ombudsman republic indonesia

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.<sup>42</sup> 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 Republik Indonesia sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga negara di Indonesia 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 atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008.

Ombudsman sangat erat kaitannya 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, jasa, dan/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 dipraktekan 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 (Justice 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, berbangsa, 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 di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid lah disebut sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pemerintah pada waktu itu tampak 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, latar belakang 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 maka sejak ditetapkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dengan dengan nama Komisi Ombudsman Nasional.

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, tetapi 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 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 dilantikanya 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, kemudian pindah ke jalan Diponegoro kurang lebih 5 tahun dan kini kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi riau beralamat di jalan Hang Tuah No. 34, Suka Mulia, Kecamatan Sail Pekanbaru Kota 28131.

#### **4.2. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau**

Visi dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah mewujudkan pelayanan publik prima yang mensejahterakan dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia khususnya Provinsi Riau. Adapun misi untuk mencapai visi tersebut adalah sebagai berikut :

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

#### **4.3. Tujuan, Fungsi, Tugas, dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia**

Ombudsman bertujuan :

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera;



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

2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintah yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
3. Meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, serta supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Fungsi Ombudsman Ombudsman Republik Indonesia menurut pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yaitu Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah 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.

Tugas Ombudsman Republik Indonesia menurut pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 :

1. Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan public;
2. Melakukan Pemeriksaan substansi atas Laporan;



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

3. Menindak lanjuti 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 kerjasama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintah lainya serta lembaga kemasyarakatan dan Perseorangan;
6. Membangun Jaringan Kerja;
7. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public; dan
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia terkait dengan laporan menurut pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 :

1. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
2. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
3. Meminta klarifikasi, dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;



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. 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.

#### 4.4. Azas Ombudsman Republik Indonesia

##### 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



- 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

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

#### 5. Akuntabilitas

Setiap aktivitas yang dilakukan oleh Ombudsman dapat dipertanggungjawabkan menurut ketentuan yang berlaku.

#### 6. Keseimbangan

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

#### 7. Keterbukaan

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

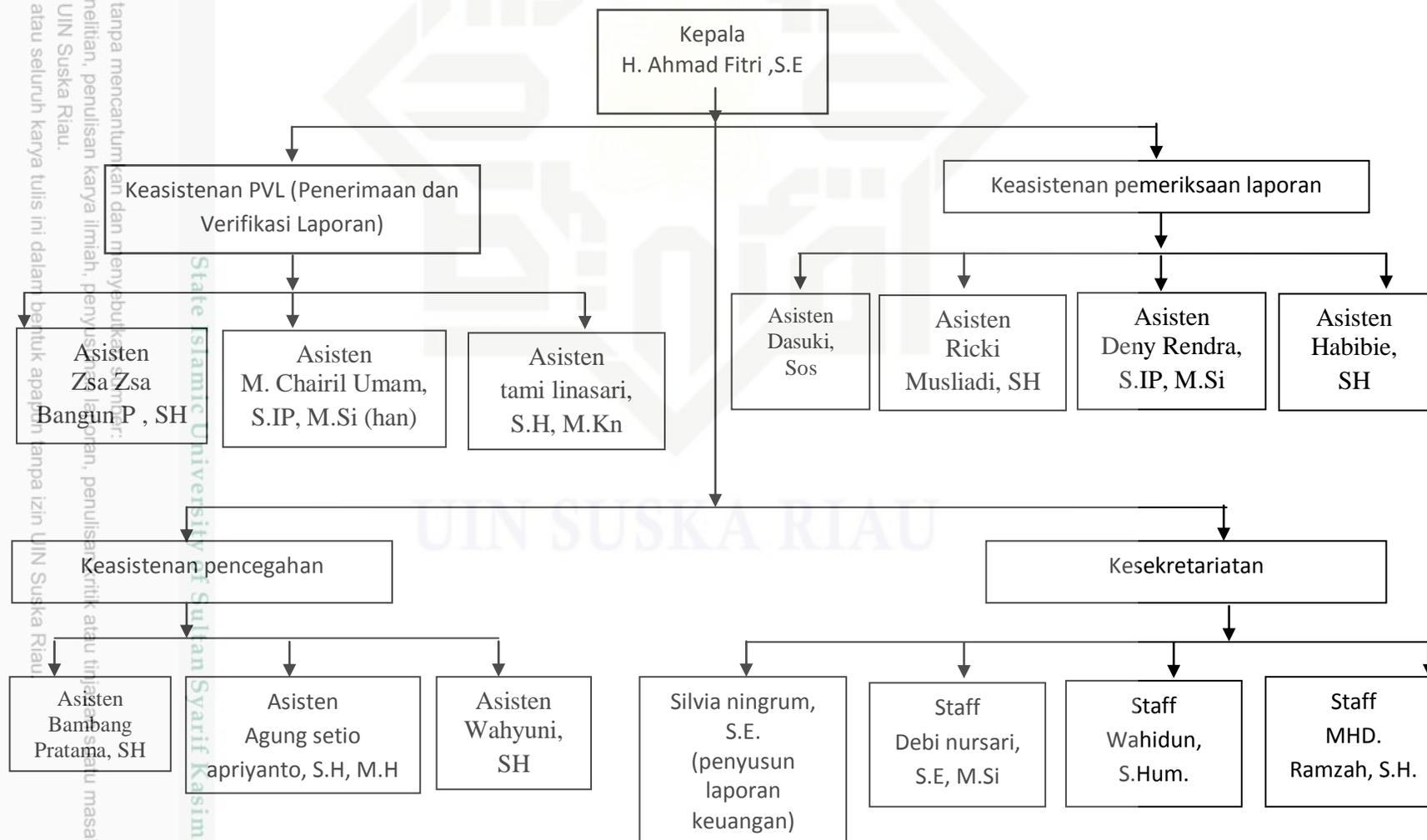
#### 8. Kerahasiaan

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

UIN SUSKA RIAU

#### 4.1. Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

Gambar 4.1 Struktur organisasi Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau terdiri dari 1 orang kepala perwakilan, 10 orang asisten Ombudsman, dan 1 orang (PNS) sebagai Bendahara Pengeluaran Pembantu(BPP) serta 3 orang staff.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi 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. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1. Kesimpulan

Penerapan pengaduan pelayanan publik secara *online* pada kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau mengacu pada instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *elektronik government*.

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dan didapatkan dari hasil wawancara, observasi serta data sekunder maupun primer dengan masing-masing sub indikator yang penulis teliti, dapat disimpulkan bahwa penerapan pengaduan pelayanan publik secara *online* pada kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau sebagai berikut:

1. Penerapan pengaduan pelayanan publik secara *online* pada Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau belum terlaksana dengan baik. Hal itu dilihat berdasarkan elemen sukses penerapan *elektronik government* berupa *support*, *capacity* dan *value*.
2. Efektifitas penerapan pengaduan pelayanan publik pada Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau belum dapat dikatakan efektif, hal itu disebabkan beberapa faktor yang menjadi penghambat yaitu kurangnya pemanfaatan sumber daya financial, kurangnya ketersediaan suprastruktur pendukung, kurangnya

sosialisasi, kurangnya alat atau teknologi informasi pendukung dan kurangnya perhatian pegawai dalam menerapkan pengaduan secara *online*.

## 6.2.Saran

Beberapa saran dari penulis terkait penerapan pengaduan pelayanan publik secara *online* untuk pihak-pihak pemberi pelayanan publik yaitu untuk kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, penulis memberikan beberapa saran yaitu:

1. Pihak kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau perlu memanfaatkan anggaran/financial untuk penerapan dan pengembangan pengaduan *online* ini. Dikarenakan kebutuhan pendukung pelaksana pengaduan masih kurang memadai jumlahnya.
2. Hendaknya pihak kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau meminta pemerintah pusat ataupun pemerintahan daerah segera mengeluarkan aturan-aturan mengenai penerapan *e-government* dalam pengaduan secara *online* ini, agar dalam pelaksanaannya tidak mengalami hambatan.
3. Sosialisasi ke masyarakat mengenai tupoksi lembaga ombudsman perlu ditingkatkan lagi, terutama mengenai tugas dalam menerima pengaduan dari masyarakat yang bisa dilaksanakan secara *online* ini. Karena sosialisasi di media sosial saja tidak cukup maka



hendaknya juga melakukan sosialisasi secara langsung atau menyebar selebaran.

4. Kualitas Sumber daya manusia memang yang paling mendasar selain sarana dan prasarana yang perlu terus ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan kebutuhan. Terutama peningkatan integritas dari pegawai dalam melaksanakan tugas.
5. Hendaknya kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau menambah jumlah alat teknologi informasi yang digunakan dalam penerimaan 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Quran dan Hadist

- Ayu aditya oktavia, (2015), *penerapan elektronik government (e-government) pada kantor pelayanan pajak pratama dalam pemberian pelayanan di Kota Bontang*, e-journal ilmu pemerintahan, 2015: 3 (3), e-journal.ip.fisip-unmul.ac.id
- Diah rachma aprianti, (2016), *penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan sambutan kota samarinda*, e-journal ilmu pemerintahan, 2016, 4 (4), e-journal.ip.fisip-unmul.ac.id
- Doni Priadi, 2017, *implementasi e-government melalui bursa kerja online di dinas tenaga kerja kabupaten siak*, Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Luvita, F.A, 2020, *analisis penerapan elektronik office (e-office) pada dinas kebudayaan provinsi riau*, skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Mazlan, 2019, *penerapan elektronik government dalam upaya peningkatan pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru*, skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Muslim dan larbiel H, 2017, *pelayanan publik konsep, inovasi dan semangat anti korupsi*, Pekanbaru : Kreasi Edukasi.
- Riski amani, 2019, *implementasi program bantuan stimulasi perumahan swadaya (BSPS) di desa koto tuo barat kecamatan XIII koto Kampar kabupaten Kampar*, Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Administrasi Metode R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Raja Grafindo.
- Trisapto wahyu, a.n, 2016, *analisis e-government terhadap pelayanan publik dikementerian hukum dan HAM*, jurnal ilmiah kebijakan hukum vol 10, no,3.
- Windri yani, 2018, *analisis pelaksanaan pelayanan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) online di KUA kecamatan ujung batu kabupaten rokan hulu*, skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.



## Peraturan Perundang-Undangan

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian Dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.

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

Peraturan Ombudsman Republic Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# LAMPIRAN

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



## PEDOMAN WAWANCARA

Deskripsi penelitian:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai penerapan pengaduan pelayanan publik secara *online* pada kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau

### Pedoman wawancara pada kantor ombudsman perwakilan provinsi riau

4. Apakah bapak mengetahui tentang elektronik government yaitu dalam pengaduan secara online?
5. Seperti apa pengaduan online di kantor ombudsman perwakilan provinsi riau?
6. Bagaimana pandangan bapak mengenai penggunaan elektronik government yaitu pada pengaduan secara online?
7. Menurut bapak, apa urgensinya menggunakan teknologi informasi atau elektronik government ini pada pengaduan di kantor ombudsman perwakilan provinsi riau?
8. Apakah ada dukungan dari kantor ombudsman perwakilan provinsi riau dalam penerapan pengaduan online ini? Seperti apa, tolong jelaskan!
9. Apa saja yang sudah dipersiapkan kantor ombudsman perwakilan provinsi riau dalam penggunaan elektronik government yaitu dalam pengaduan secara online?
10. Apakah ada sumber daya (manusia, financial, tenaga, waktu dan informasi) yang di alokasikan untuk pengaduan online ini? Bisa dijelaskan! Kalau ada data apakah boleh saya minta softcopy nya?
11. Apakah ada dibangunnya infrastruktur dan suprastruktur pendukung dalam penerapan elektronik government ini terutama dalam pengaduan secara online, bisa tolong dijelaskan?
12. Bagaimana upaya kantor ombudsman perwakilan provinsi riau dalam mensosialisasikan pengaduan secara online ?
13. Apakah sosialisasinya berkelanjutan? Dan apakah ada datanya dan bolehkan saya meminta soft copynya?
14. Bagaimana dengan ketersediaan sumber daya financialnya dalam penerapan pengaduan online ini?
15. Apakah ada anggaran tersendiri untuk pengembangan penerapan pengaduan online ini, adakah datanya? Dan bolehkah saya minta softcopynya?
16. Apakah tersedia sarana dan prasarana atau infrastruktur pendukung penerapan pengaduan secara online pada kantor ombudsman perwakilan provinsi riau?



17. Adakah datanya? Bolehkah saya meminta softcopynya?
18. Adakah bagian/staff khusus atau tersendiri yang menerima pelayanan pengaduan secara online di kantor ombudsman perwakilan provinsi riau?
19. Apakah ada hambatan dalam pelaksanaan elektronik government yaitu melalui pengaduan secara online?

### **Pedoman wawancara untuk masyarakat:**

1. Apakah bapak/ibu mengetahui tentang pengaduan secara online pada kantor ombudsma perwakilan provinsi riau?
2. Bagaimana tanggapan bapak/ibu mengenai pengaduan secara online pada kantor ombudsman perwakilan provinsi riau?

Dokumentasi penelitian dari kantor ombudsman perwakilan provinsi riau terkait penelitian:

4. Dokumen KAK (Kerangka Acuan Kerja) pengembangan elektronik government terutama dalam pengaduan secara online tahun 2017-2020
5. Data pegawai admin pengaduan online atau bagian penerimaan pengaduan di kantor ombudsman perwakilan provinsi riau
6. Data kerjasama dengan lembaga pemerintah lainnya terkait penerapan Elektronik Government Dalam Pengaduan secara online
7. Data rancangan kegiatan sosialisasi ke masyarakat penerapan elektronik government terutama dalam pengaduan secara online tahun 2017-2020
8. Data sarana dan prasarana pendukung penerapan elektronik government terutama dalam pengaduan secara online tahun 2017-2020



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi 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. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DOKUMENTASI**



**Gambar : kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau**



**Gambar: papan nama kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi 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. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Wawancara dengan kepala kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau**



**Wawancara dengan KASIS Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau bagian penerimaan dan verifikasi laporan**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan KASIS Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau bagian pencegahan



Gambar: handphone untuk menerima pengaduan secara online di kantor ombudsman perwakilan provinsi riau



**Gambar : perangkat internet penunjang penerapan pengaduan online pada kantor ombudsman perwakilan provinsi 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.

