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

IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (STUDI KASUS DI DINAS PENDIDIKAN INDRAGIRI HILIR)

SKRIPSI

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

UIN SUSKA RIAU

OLEH :

LITA PIKA LISA

NIM. 11870523967

PROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2022

UIN SUSKA RIAU

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	**: Lita Pika Lisa**
NIM	**: 11870523967**
PRODI	**: ADMINISTRASI NEGARA**
FAKULTAS	**: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**
JUDUL SKRIPSI	**: IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (STUDI KASUS DI DINAS PENDIDIKAN INDRAGIRI HILIR)**

DISETUJUI OLEH
Dosen Pembimbing

Ratna Dewi, S.Sos., M.Si
NIP.198110302007102004

Mengetahui

DEKAN	**KETUA PRODI**
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial	**Administrasi Negara**
Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM	**Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si**
NIP. 19700826 199903 2 001	**NIP. 19781025 200604 1 002**

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Lita Pika Lisa
NIM	:	11870523967
Jurusan	:	Administrasi Negara
Fakultas	:	Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi	:	Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Di Dinas Pendidikan Indragiri Hilir)
Tanggal Ujian	:	21 Juli 2022

Tim Penguji

Ketua
Dr. Hj. Hariza Hasyim, SE., MM .....

Sekretaris
Devi Deswimar, S. Sos., M.Si .....

Anggota
Rusdi, S.Sos, MA .....

Anggota
Virna Museliza, SE, M.Si .....

UIN SUSKA RIAU

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Lita Pika Lisa
NIM : 11870523967
Tempat/Tgl. Lahir : Kotabaru, 10 Agustus 1999
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Prodi : Administrasi Negara
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
Implementasi undang-undang Republik Indonesia nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus di Dinas Pendidikan Indragiri Hilir)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya besedia menerima sanksi sesua peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 21 Juni 2022
Yang membuat pernyataan

METERAI TEMPEL
E3B64AJX977763399

Lita Pika Lisa
NIM : 11870523967

*pilih salah satu sasuai jenis karya tulis

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

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

ABSTRAK

IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN (STUDI KASUS PELAYAAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR)

Lita Pika Lisa
11870523967

Penelitian ini dilakukan pada lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Jl. Hang Tuah No.34 Kel.Sial, Kota Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Provinsi Riau dalam melakukan penerapan Terhadap Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir serta kendala apa saja di hadapi lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Key Informan Sebanyak 4 orang, 1 orang Kepala Ombudsman, dan 1 koordinator wilayah dinas pandidikan dan 2 orang masyarakat kabupaten Indragiri Hilir. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk menganalisa dan menggambarkan secara detail tentang indikator-indikator, untuk metode analisa data yang dipakai adalah analisa kualitatif yaitu menalarkan indikator yang diteliti secara kualitatif berupa pengeluaran-pengeluaran atau informasi yang didapat dari informan peneliti. Dengan metode ini penulis memaparkan dan menguraikan fakta dilapangan yang kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang relevan yang menghasilkan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Hasil penelitian menunjukan bahwa Pengawasan Ombudsman dalam penyelesain laporan pengaduan tentang permasalahan terhadap pelayanan publik dinas pendidikan belumlah Efektif Dikarenakan adanya berbagai kendala seperti masalah laporan yang tak lengkap, kurangnya anggota pengawasan.

Kata Kunci : implementasi, Pelayanan Publik Dinas Pendidikan, Ombudsman

UIN SUSKA RIAU

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahi robbil'alamin, Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan tahmatan lil alamin yang mengeluarkan manusia dari lumpur jahiliyah menuju kepada peradaban yang islami. Semoga jalan yang dirintis beliau tetap menjadi obor bagi perjalanan hidup manusia, sehingga ia selamat di dunia dan di akhirat.

Skripsi ini dengan judul **"IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (STUDI KASUS DI DINAS PENDIDIKAN INDRAGIRI HILIR)"** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Manajemen Konsentrasi Keuangan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis tercinta khususnya **Bapak Pirdaus** dan **Ibu Simas** yang tidak pernah berhenti mendoakan, mendukung dan mencukupi segala kebutuhan materi maupun non materi dalam pembuatan skripsi ini beset rta nasehat-nasehat yang selalu memotivasi peneliti.

Penulis juga menyadari tanpa bantuan, bimbingan, saran dan fasilitas berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M. Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Hj. Juliana, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si selaku ketua Prodi IImu Administrasi Negara Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Mashuri, M.A selaku Sekretaris Prodi IImu Administrasi Negara Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Ratna Dewi, S.Sos, M.Si selaku pembimbing proposal dan pembimbing skripsi yang telah memberikan dukungan, motivasi, bimbingan dan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

9. Ibu Virna Museliza, SE, M.Si selaku penasehat akademik selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan.
11. Segenap Staf Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung kepada penulis.
12. Keluarga tersayang terutaman keluarga besar ayahanda Pirdaus dan keluarga besar ibunda Simas atas doa dan motivasinya selama ini.
13. Bapak H. Ahmad Fitri, S.E. yang telah memberikan izin sehingga penulis dapat melakukuan penelitan dan meyelesaikan penelitian ini.
14. Bapak/ Ibu pegawai kantor kantor Ombudsman RI Riau dan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir yang telah bersedia meluangkan waktu untuk dapat memberikan data dan informasi pada penelitian ini.
15. Bapak-bapak dan Ibu-ibu responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan menjawab dengan jujur semua pertanyaan yang penulis tanyakan.
16. Sahabat-sahabat yang telah membantu serta mendukung penulis baik bantuan tenaga, waktu, semangat, dukungan, pikiran, dan doa yang telah diberikan kepada penulis dalam neyelesaikan skripsi ini.

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

17. Teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi negara dan terutaman anak kelas ANA D yang telah banyak memberikan motivasi dan tempat untuk bertukar pikiran bagi penulis.
18. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, memotivasi, dan menyadarkan penulis melalui kritikan dan saran.

Perlu disadari bahwa dengan segala keterbatasan, skripsi ini masih jauh dari sempurna. Sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini kedepan. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Atas kata penulis mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pekanbaru, Juli 2022
Penulis

LITA PIKA LISA
11870523967

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
UIN SUSKA RIAU

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
KATA PENGANTAR ..... **ii**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 12
1.3 Tujuan Penelitian 13
1.4 Kegunaan Penelitian 13
1.5 Sistematika Penulisan 14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **16**
2.1 Konsep Implementasi Kebijakan Publik 16
2.2 Konsep Pengawasan Publik 21
2.4 Pandangan Islam Tentang Pengawasan 36
2.5 Kajian Terdahulu 38
2.6 Definisi Konseptual 40
2.7 Konsep Operasional 42
2.8 Kerangka Pemikiran 44
BAB III METODE PENELITIAN **45**
3.1 Jenis Penelitian 45
3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu 45
3.3 Informan Penelitian 46
3.4 Jenis Data dan Sumber Data 46
3.5 Teknik Pengumpulan Data 47
3.6 Analisa Data 48
BAB IV GAMBARAN UMUN LOKASI PENELITIAN **50**
4.1 Sejarah Ombundsman RI Perwakilan Riau 50
4.1.2 Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau. 54

4.1.3 Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau 54
4.1.4 Dasar Hukum Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau 55
4.1.5 Prinsip-prinsip Dasar Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau 55
4.1.6 Tujuan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau 56
4.1.7 Fungsi, Tugas, dan Wewenang Ombudsman 58
4.1.8 Azas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau 60
4.1.9 Kriteria Laporan Ombudsman 61
4.1.10 Alur Penyelesaian Laporan 62
4.2 Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir 66
4.2.1 Visi Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir yaitu terwujudnya 67
4.2.2 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir 67
4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi 68
BAB V HASIL PENELITIAN 88
5.1 Implementasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia 88
5.1.1 Menerima Laporan 89
5.1.2 Pemeriksaan Substansi 95
5.1.3 Menindak Lanjuti Laporan 97
5.1.4 Melakukan Investigasi 98
5.1.5 Melakukan Koordinasi Dan Membangun Jaringan Kerja 100
5.1.6 Melakukan Upaya Pencegahan Maladministrasi 102
5.2 Kendala Dalam Proses Penyelesaian Laporan 106
5.2.1 Kurang Tersediaanya Sumber Daya Manusia 106
5.2.2 Keterbatasan Anggaran Untuk Melakukan Sosialisasi Kepada Masyarakat 108

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

5.2.3 Masih Minimnya Pengetahuan Masyarakat Terkait Tugas Ombudsman 108

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... 109

6.1 Kesimpulan..... 109

6.2 Saran..... 112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta 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
UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Pegawai Ombudsman Perwakilan Riau	5
Tabel 1. 2	Pengaduan Masyarakat Pada Ombudsman Perwakilan Riau Berdasarkan Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi RiauYang di Laporkan Tahun 2018 – 2020.	6
Tabel 1. 5	Katogori Zona Pada Nilai Kepatuhan.	8
Tabel 1. 6	Rekapitulasi Penyelesaian Laporan kasus Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir.....	10
Tabel 1. 4	Rekapitulasi Laporan Kasus di Kabupaten Indragiri Hilir ..	11
Tabel 2.1	Kajian Terdahulu Pada Penelitian ini adalah	38
Tabel 2.2	Operasional Variabel Penelitian Tentang Implementasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Fungsi Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir)..	43
Tabel 3. 1	Informan penelitian.....	46
Tabel 5.1	Rekapitulasi Penyelesaian Laporan kasus Dinas Pendidikan Kabupaten Inhil.....	95
Tabel 5.2	Nilai Kepatuhan Pemerintahan Pusat Dan Pemerintahan Daerah Terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahuan 2009 Tentang Pelayan Publik Kabupaten Indragiri Hilir.....	103
Tabel 5.3	Nilai Kepatuhan Pemerintahan Pusat Dan Pemerintahan Daerah Terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahuan 2009 Tentang Pelayan Publik Tahun 2018 Kabupaten Indragiri Hilir.	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Tentang Implementasi Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Fungsi Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir). 44

Gambar 4. 1 Bagan Organisasi Perwakilan Omburdsman Ri Provinsi Riau..... 57

UIN SUSKA RIAU

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik pada penghujung tahun 1990-an. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejalan dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengaruh globalisasi dan pola lama penyelenggaraan pemerintahan maupun pelayanan publik yang tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Pelayanan publik dapat dilakukan di segala bidang baik pendidikan, kesehatan, dan keamanan. Penelitian ini mengkhususkan di bidang pendidikan. Pelayanan publik pada bidang pendidikan ini menjadi pelayanan utama bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan peneliti menganggap bahwa pendidikan merupakan proses awal seseorang untuk melakukan pembelajaran baik secara formal maupun informal dalam mendapatkan ilmu pengetahuan. Sehingga pendidikan sangat penting bagi seseorang yang menginginkan adanya perubahan diri menjadi lebih baik. Pendidikan sebagai kebutuhan pokok masyarakat juga menjadi perhatian penting pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Namun kualitas pelayanan pemerintah terutama di sektor pendidikan saat ini masih jauh dari apa yang

diharapkan oleh masyarakat, sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan telah terjadi pergeseran paradigma dari *Rule Government* menjadi *Good Governance*.

Sebagai akibat pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah, sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, maka daerah diberikan hak untuk mengelola pendidikan di daerahnya sendiri. Dalam Pasal 11 dan 12 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pendidikan merupakan urusan pemerintah wajib Konkuren, tapi tidak seluruh kewenangan pusat disentralisasikan kepada daerah terdapat aspek-aspek pendidikan yang tetap dikelola oleh pusat antara lain meliputi perumusan atau pembuatan kebijaksanaan nasional mengenai kurikulum, persyaratan-persyaratan pokok tentang jenjang pendidikan, persyaratan pembukaan program baru, persyaratan tentang guru dan tenaga pendidikan lainnya di setiap jenjang pendidikan dan kegiatan-kegiatan stategis lainnya (Engkoswara dan Aan Komariah, 2011: 292).

Dengan desentralisasi membuka peluang untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pendidikan dengan menata manajemen pendidikan yang efektif dan efisien berdasarkan ke khasan daerah sendiri. Dalam rangka kepastian tetap terjaganya efektifitas dan efisiensi manajemen pendidikan tersebut, dibutuhkan pengawasan dari lembaga pengawas pendidikan.

Salah satu lembaga yang mengawasi layanan pendidikan secara eksternal menurut pasal 35 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah Ombudsman Republik Indonesia. Mengenai Ombudsman ini diatur oleh Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang

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

Ombudsman Republik Indonesia, menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu:

Ombudsman Republik Indonesia yaitu lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta dan perseorangan yang diberi tugas meyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh danannya bersumber dari anggaran penapatan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah.

Fungsi Ombudsman pada pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaran pelayanan publik yang diselenggaraan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik dipusat maupun didaerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelengarakan pelayanan publik tertentu dalam melakukan pengawasan di dinas pendidikan ombudsman bertugas seperti yang terdapat dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu :

1. Menerima laporan atas dugaan mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
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
UIN SUSKA RIAU

3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
6. Membangun jaringan kerja;
7. Melakukan upaya pencegahan mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang

Sedangkan dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana yang dimaksud pada pasal diatas, Ombudsman mempunyai wewenang seperti yang di atur oleh pasal 8 yaitu :

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 mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
4. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;

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

5. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaanpara 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

Sampai saat ini tercatat sebanyak 34 daerah sudah memiliki Ombudsman perwakilan salah satunya adalah Provinsi Riau sejak 2012 hingga sekarang, Ombudsman Perwakilan Riau masih dihadapkan pada persoalan keterbatasan finansial sehingga minimnya sosialisai dan akhirnya berdampak pada kurangnya partisipasi masyarakat untuk melaporkan pelanggaran pelayanan publik yang dialaminya. Hal ini dinilai karena kurang pahamnya masyarakat tentang keberadaan dan apa itu Ombudsman.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Ombudsman perwakilan wilayah Riau memiliki 25 anggota dengan seorang ketua rangkap anggota. Berkewajiban melakukan pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang tersebar atas pemerintah tingkat provinsi kepada 15 kabupaten kota di Provinsi Riau.

Tabel 1. 1 Jumlah Pegawai Ombudsman Perwakilan Riau

Jabatan	Jumlah
Kepala Perwakilan	1 orang
Sekretaris dan anggota	5 orang
Keasistenan Ombudsman dan anggota	12 orang
Bendahara Pengeluaran Pembantu	1 orang
Pramubakti	2 orang

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

Keamanan dan kebersihan	3 orang
Pengemudi	1 orang
Jumlah	**25 orang**

Sumber Data: Ombudsman Perwakilan Riau

Dari data diatas total jumlah pegawai sebanyak 25 orang yang di antaranya adalah Kepala Perwakilan 1 orang, Sekeretaris dan angotanya 5 orang, Keasistenan Ombudsman dan angota 12 orang, Bendahara Pengeluaran Pembantu 1 orang, Pramubakti 2 orang, Keamanan 3 orang dan pengemudi 1 orang .

Berikut merupakan data penelitian Ombudsman pada Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan, perlu diketahui data ini merupakan data yang didapat secara langsung di kantor Ombudsman Perwaklian Provinsi Riau, dalam hal ini penulis hanya dapat menuliskan laporan angka saja, untuk data detail tentang apa saja laporan-laporan pengaduan di Ombudsman pihak Ombudsman menerangkan bahwa laporan tersebut bersifat dirahasiakan hal ini sejalan dengan ketentuan pasal 30 ayat (1) Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang ORI yang menjelaskan bahwa Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan wajib menjaga kerahasiaan, kecuali demi kepentingan umum. Sehingga penulis tidak dapat menjelaskan secara lengkap apa saja yang menjadi objek pelaporan yang diterima oleh Ombudsman.

Tabel 1. 2 Pengaduan Masyarakat Pada Ombudsman Perwakilan Riau Berdasarkan Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi RiauYang di Laporkan Tahun 2018 – 2020.

No	Kabupaten/Kota	2018	2019	2020
1	Bengkalis	10	6	10
2	Dumai	2	11	2
3	Inhil	8	10	10
4	Inhu	8	2	1
5	Kampar	15	8	6

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

6	Kep.Meranti	3	2	0
7	Kuangsing	2	2	5
8	Pekanbaru	104	94	73
9	Pelalawan	5	1	0
10	Rohil	3	1	6
11	Rohul	5	1	2
12	Siak	2	5	-
Jumlah		**167**	**156**	**151**

Sumber data : Kantor Ombudsman Provinsi Riau , 2021

Berdasarkan table diatas dapat ketahui Ombudsman sebagai lembaga yang mempunyai kewewenagan mengawasi penyelenggaran pelayanan publik. Laporan ombudsman sejak Tahun 2018 sampai 2020 laporan dari berbagai daerah dan berbagai kasus yang dilaporkan. Diketahui 2018 laporan yang masuk ke ombudsman RI Riau sebanyak 167 laporan, pada tahun 2019 laporan masuk sebanyak 156 laporan dari berbagai kabupaten dan pada tahun berikut terdapat 151 laporan, Laporan dari tahun 2018 sampai 2020 dengan jumlah keseluruhan laporan 474 laporan.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau adalah salah satu perwakilan atau representasi dari Ombudsman RI yang ada di daerah Provinsi Riau. Salah satu instansi yang diawasi Ombudsman RI Perwakilan Riau adalah Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir. Ombudsman RI Perwakilan Riau terbilang sering mengawasi Dinas Pendidikan Pertama peran sebagai pencegah maladministrasi di bidang pendidikan. Kedua peran sebagai penerima dan pemeriksa laporan maladministrasi di bidang pendidikan. Peran tersebut berpatokan pada pasal 7 undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Peran pencegahan merupakan peranan yang dilakukan sebelum terjadi tindakan mal administrasi sedangkan peran penerima dan pemeriksa laporan merupakan

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

peranan yang dilakukan setelah terjadi laporan dugaan mal administrasi di bidang pendidikan.

Ombudsman dalam melakukan pengawasan di Dinas Pendidikan Indragiri Hilir memberikan penilaian kepatuhan kepada Dinas Pendidikan Indragiri Hilir. Nilai kepatuhan ini merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh ombudsman yang mana dari nilai kepatuhan ini nantinya ombudsman bisa menilai apakah Dinas pendidikan sudah melakukakan pelayanan yang cukup baik, sangat, baik atau kurang baik kepada masyarakat. Penilaian yang dilakukan yaitu pembuatan surat mutasi siswa, legalisir ijazah, surat izin operasional TK, surat izin operasional kelompok belajar, izin pendirian pusat kegiatan belajar.

Dalam pengawasan sebenarnya Ombudsman RI Perwakilan sudah melaksanakan berbagai kegiatan pencegahan mal administrasi pelayanan publik, salah satunya adalah survey kepatuhan penyelenggara layanan dan asistensi setelahnya terbukti membuat instansi yang bersangkutan naik peringkat dari kategori merah menjadi hijau. Namun kegiatan pencegahan mal administrasi tersebut masih tergolong pasif karena tindakan pencegahan tidak di ikuti dengan dukungan sumber daya yang memadai. Berikut beberapa katogori zona pada nilai kepatuhan.

Tabel 1. 3 Katogori Zona Pada Nilai Kepatuhan.

Nilai	Tingkat Kepatuhan	Zona
0 – 50	Rendah	Merah
51 – 80	Sedang	Kuning
81 – 100	Tinggi	Hijau

Sumber data : Ombudsman RI Riau , 2021

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

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
UIN SUSKA RIAU

Dari tabel diatas dapat diketaui bahwa dari nilai 0-50 dikatagorikan Zona Merah dengan tingkat kepatuhan Rendah,sedakan untuk katagori Zona Kuning dinilai dari 50-80 dengan Tingkat Kepatuhan Sedang, dan yang terakhir dengan penilaian 81-100 dikatagorikan Zona Hijau dengan Tingkat Kepatuhan Tinggi. Berikut data tabel Nilai Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap Standar Pelayanan Publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Tahun 2020 di Kabupaten Indragiri Hilir. Berikut tabel data Penilian Kepatuhan pada Kabupaten Indragiri.

Tabel 5.1 Nilai Kepatuhan Pemerintahan Pusat Dan Pemerintahan Daerah Terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahuan 2009 Tentang Pelayan Publik Tahun 2018 Kabupaten Indragiri Hilir.

No	Nama Unit Layanan	Nilai	Zona
1.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	100.00	Hijau
2.	Dinas Kesehatan	86.00	Hijau
3.	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	12.50	Merah
4.	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	78.50	Kuning
5.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	100.00	Hijau
6.	Dinas Pendidikan	100.00	Hijau
7.	Dinas Perhubungan	10.50	Merah
8.	Dinas Sosial	43.50	Merah
9.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	87.20	Hijau

Sumber : Data Ombudsman, 2021

Pada survey tahun 2020 yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau, Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir sudah termasuk ke dalam zona hijau yang artinya dari hasil pengawasan Ombudsman

pelayanan publik Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir sudah membaik, dan untuk daerah yang sudah termasuk ke dalam zona hijau tidak dilakukan survey kembali oleh Ombudsman karena sudah dianggap "baik" Dari survey kepatuhan yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau hasilnya dinyatakan bahwa sudah masuk kedalam zona hijau dalam pelayanan publik. Akan tetapi sepertinya hasil survey dari Ombudsman tersebut masih perlu dipertanyakan, kerna melihat masih terjadi pelaporan terhadapat Dinas pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir. Kerna masih terdapat laporan tentang Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir yang di lakukan oleh Ombudsman dapat dilihat dari table dibawah ini:

Tabel 1. 4 Rekapitulasi Penyelesaian Laporan kasus Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir

Tahun	Laporan Masuk	Selesai	%
2018	4	3	75 %
2019	4	2	50 %
2020	6	4	66,6 %

Sumber data : Ombudsman RI Riau, 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui peyelesaian kasus oleh ombudsman di Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir pada tahun 2018 ombudsman kabupaten Indragiri Hilir hanya mampu menyelesaikan laporan 3 dari 4 laporan yang ada, dan pada tahun 2019 yang mampu di selesaikan 2 laporan Dari 2 laporan dan begiu juga pada tahun 2020 laporan yang masuk pada ombudsman ada 6 laporan sedangkan yang di selesaikan hanya 4 laporan kemudian hasil laporan diatas dapat diketahui masih lemahnya pengawasan ombudsman dalam mengawasi dinas pendidikan kabupaten Indragiri Hilir.

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
UIN SUSKA RIAU

Ombudsman sebagia lembaga yang mempunyai kewanangan mengawasi penyelenggaran pelayanan publik, setiap tahun telah menerima dan meyelesaikan berbagai kasus laporana masyarakat. Ombudsman perwakilan propinsi riau bentuk pada tahun akhir 2012 yang merupakan lembaga yang bertugas mengawasi proses pelayanan publik kepada masyarakat di Provinsi Riau pada umumnya dan kota kabupaten Indragiri Hilir khasusnya. Laporan yang telah diselesiakan oleh Ombundsman Perwakilan Provinsi Riau dijelaskan pada Tabel 1.4

Tabel 1. 5 Rekapitulasi Laporan Kasus di Kabupaten Indragiri Hilir 2018- 2020.

No	Nama Unit Layanan	2018	2019	2020	Jumlah
1.	Dinas Kependudukan dan Pencatan Sipil	-	2	2	4
2.	Dinas Kesehatan	-	-	-	-
3.	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	-	3	2	6
4.	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	-	-	-	-
5.	Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu	-	-	-	-
6.	Dinas Pendidikan	3	2	4	9
7.	Dinas Perhubungan	1	-	-	1
8.	Dinas Sosial	1	2	2	5
9.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	3	1	-	4
	Jumlah Laporan	**8**	**10**	**10**	**28**

Sumber data : Ombudsman RI Riau , 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tahun 2018 Ombudsman Perwakilan Riau mendapat laporan masuk sebanyak 8 laporan, namun pada tahun

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
UIN SUSKA RIAU

2019 terdapat 10 laporan masuk sedangkan pada tahun 2020 mengalami peningkatan yaitu laporan sebanyak 10 laporan masuk. Dan dari tabel diatas dapat di ketahui bawasanya laporan masuk terbanyak adalah Dinas Pendidikan dengan 9 laporan dari 2018-2020. laporan Ombudsman ini membuktikan bahwa masih lemahnya pengawasan Ombudsman dalam pemerintahan daerah kabupaten Indragiri Hilir terlihat dari banyaknya laporan masyarakat yang masuk.

Dari permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **"IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (STUDI KASUS DI DINAS PENDIDIKAN INDRAGIRI HILIR)"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Di Dinas Pendidikan Indragiri Hilir)?
2. Apa Hambatan yang dihadapi Ombudsman RI dalam Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Di Dinas Pendidikan Indragiri Hilir)?

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

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas maka dapat dirumuskan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Fungsi Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Di Dinas Pendidikan Indragiri Hilir)?.
2. untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman RI dalam Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Fungsi Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Di Dinas Pendidikan Indragiri Hilir).

1.4 Kegunaan Penelitian

adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan teoritis Penelitian ini diharapkan mampu untuk mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi khususnya dibidang Ilmu Administrasi Negar.
2. Kegunaan praktis Suatu penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan masukan bagi Ombudsman Perwakilan Riau dan Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir.
3. Kegunaan akademis Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainya yang akan melaksanakan penelitian pada bidang dan kasus yang sama.

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

1.5 Sistematika Penulisan

dalam penelitian ini penulis penulis membagi penulisan dalam 6 (enam) bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri dari Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Permasalahan, Tujuan wqx dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Terdiri dari Kajian Teori, dan Kerangk Pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penelitian yang meliputi jenis pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum lokas penelitian secara umum yang meliputi sejarah terbentuknya Ombudsman sampai kepada Azas Ombudsman Republik Indonesia.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menyajikan hasi dari penelitian dan pembahasan peranan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dalam penyelesaian polemik kepemilikan hak atas tanah di Kota Pekanbarudalam perspektif konsep pertanahan di Indonesia.

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

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menyajikan tentang kesimpulan dan saran-saran dari pembahasan yang peneliti lakukan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menyajikan tentang kesimpulan dan saran-saran dari pembahasan yang peneliti lakukan.

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Implementasi Kebijakan Publik

Konsep Implementasi Kebijakan Kamus Besar Bahasa Indonesia mengemukakan bahwa implementasi berarti pelaksanan atau penerapan. Kata Implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang lakukan agar ddapat mencapai tujuan tertentu. Implementasi juga sering disebut sebagai suatu proses rangkaian suatu kegiatan akan ditindak lanjuti setelah sebuah rencana dan kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan. Sebuah kebijakan berbeda dengan apa yang telah direncanakan.

Hal itu disebabkan distorsi implementasi kebijakan yang merupakan isu penting bagi para impelementor untuk mengatasinya dengan harapan agar suatu desain kebijakan dapat diterapkan dengan sukses (Schnider dan Ingram, 2017). Secara timologis, implementasi dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas yang berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan dengan penggunaan sarana untuk memperoleh hasil atau mencapai maksud yang diinginkan. Implementasi adalah sebuah proses interaksi antara penentuan tujuan dan tindakan untuk mencapai tujuan tersebut. Jadi inti dasar suatu implementasi adalah “membangun hubungan” dan mata rantai agar supaya kebijakan bisa berpengaruh terhadap kebijakan.

Negara sebagai suatu organisasi publik selain mempunyai tujuan (goals) yang harus direalisasikan, negara juga mempunyai berbagai permasalahan yang harus diatasi, dikurangi, dan dicegah. Permasalahan tersebut bisa berasal dari

masyarakat itu sendiri, bisa juga berasal sebagai dampak negatif dari kebijakan yang diambil oleh pemerintah.

Masalah yang harus diatasi oleh pemerintah adalah masalah publik yaitu nilai, kebutuhan atau peluang yang tak terwujudkan yang meskipun bisa diidentifikasi tetapi hanya mungkin dicapai lewat tindakan public Karakteristik masalah publik yang harus diatasi selain bersifat interdependensi juga bersifat dinamis, sehingga pemecahannya memerlukan pendekatan holistic, yaitu pendekatan yang memandang masalah sebagai bagian dari keseluruhan yang tidak dapat dipisahkan atau diukur sendirian.

Dengan demikian, karena masalah-masalah publik tidak bisa diatasi secara perorangan dan disamping itu dikehendaki pemecahan secara efektif dan efisien, maka mensyaratkan adanya proses perumusan masalah dan penetapan kebijakan. Hal ini dimaksudkan agar sekali satu kebijakan public ditetapkan dan implemetasikan maka dampak positifnya akan dirasakan oleh publik secara luas, termasuk oleh pembuat kebijakan itu sendiri.

Purwanto,(2002). Pemahaman umm mengenai pengertian implementasi kebijakan dapat diperoleh dari pernyataan beberapa ahli sebagai berikut:

a. Grindle menyatakan bahwa implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran.

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

b. Van Meter dan Van Horn memandang bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh (organisasi) pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.

c. Lane berpendapat bahwa implementasi sebagai konsep dapat dibagike dalam dua bagian, pertama*: implementation = F (Intention, Output, Outcome),* artinya implementasi merupakan fungsi yang terdiri darimaksud dan tujuan, hasil sebagai produk dan hasil dari akibat. Kedua: *implementation = F (Policy, Formator, Implementor, Intiator, Time),* penekanan utama kedua fungsi ini adalah kepada kebijakan itu sendiri, kemudian hasil yang dicapai dan dilaksanakan oleh implementor dalam kurun waktu tertentu.

d. Daniel A. Mazmaniandan Paul Sabatier, mengartikan bahwa implementasi adalah pemahaman yang akan terjadi setelah menetapkan suatu program yang menjadi fokus perhatian pemerintah yang merancang implementasi kebijakan.

e. Patton dan Sawicki, bahwa implementasi berkaitan dengan berbagaikegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimanapada posisi ini eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi.

f. Robert Nakamura dan Frank Smallwood, hal-hal yang berhubungan dengan implementasi kebijakan adalah keberhasilan dalam mengevaluasi masalah

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

dan kemudian menerjemahkan ke dalam keputusan-keputusan yang bersifat khusus.

g. Pressman dan Wildavsky, implementasi diartikan sebagai interaksi antara penyusunan tujuan dengan sarana-sarana tindakan dalammencapai tujuan tersebut, atau kemampuan untuk menghubungkan dalam hubungan kausal antara yang dinginkan dengan cara untuk mencapainya.

h. Anderson, Implementasi kebijakan dapat dilihat dari empataspek yaitu:

1. *Who is involved in policy implementation* (siapa yang mengimplementasikan kebijakan);
2. *The nature of the administrative process* (hakekat dari proses administrasi);
3. *Compliance with policy content* (hepatuhan kepada kebijakan) dan d. Impact (efek dan dampak dari implementasi kebijakan).

i. Solichin Abdul Wahab, memandang implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh' individu-individu, pejabat, atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

j. Prof. H. Tachjan, mengartikan implementasi sebagai kebijakan public adalah proses kegiatan administrasi yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan atau disetujui.

Implementasi kebijakan menghubungkan antara tujuan kebijakan dan realisasinya dengan hasil kegiatan pemerintah. Padangan tersebut sesuai dengan pendapat Van Meter dan Van Horn (Grindle, 1980) bahwa tugas implementasi

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

adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan.

Purwanto,(2002). Studi implementasi kebijakan dibagi ke dalam tiga generasi. Generasi pertama diwakili oleh studi Pressman dan Wildavsky yang berfokus pada bagaimana keputusan otoritas tunggal dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Hasilnya member pengakuan sifat atau hakikat implementasi yang kompleks. Generasi kedua terfokus pada determinan keberhasilan implementasi kebijakan, studi pada masa ini dibuat oleh Carl Van Horn dan Donald Van Meter serta Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier. Generasi ketiga terfokus pada sintesis dan pengembangan pendekatan implementasi kebijakan dengan locus (secara multilevel) dan fokus yang lebih kompleks sebagai proses dinamis.

Tachjan (2006) menjelaskan tentang unsur-unsur dari implementasi kebijakan yang mutlak harus ada yaitu:

a. Unsur pelaksana

b. Adanya program yang dilaksanakan serta

c. Target group atau kelompok sasaran.

Unsur pelaksana adalah implementor kebijakan yang diterangkan Dimock de Dimock dalam Tachjan (2006) sebagai berikut: Pelaksana kebijakan merupakan pihak-pihak yang menjalankan kebijakan yang terdiri penentuan tujuan dan sasaran organisasional, analisis serta perumusan kebijakan dan strategi. Model-Model Implementasi dalam Perspektif Top down

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

Implementasi kebijakan banyak dipengaruhi oleh cabang ilmu pengetahuan. Salah satu pengaruh yang besar adalah manajemen, yang berasal dan dikembangkan sektor bisnis. Beberapa model-model implementasi dikemukakan beberapa ahli adalah:

Model Van Meter dan Van Horn (1985). Merupakan moodel yang paling klasik, yakni model yang mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan publik. Beberapa variabel yang dimasukkan sebagai variabel yang memengaruhi kebijakan publik adalah variabel berikut:

1. Aktivitas implementasi dan komunikasiantar organisasi;
2. Karakteristik agen pelaksana/ implementor;
3. Kondisi ekonomi, social, dan politik;
4. Kecenderungan (disposition) pelaksana/implementor.
5. Model mazmanian dan Sabatier (1983)

2.2 Konsep Pengawasan Publik

Dalam setiap kegiatan organisasi pengawasan begitu penting dilakukan untuk mengingat bahwa pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen guna menjamin setiap kegiatan yang telah direncanakan akan terlaksana dengan baik. Salah satu fungsi manajemen yang dilakukan oleh pemimpin organisasi salah satu fungsi manajemen yang memiliki arti ditengah pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi yang diharapkan adalah pengawasan, berikut menurut para ahli tentang pengawasan tersebut:

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

Menurut Siagian (2003;112), menyatakan pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Handoko (2009;359) menyatakan pengawasan adalah untuk manajemen bahwa tujuan-tujuan organisasi dana manajemen tercapai.

Defenisi pengawasan menurut Syafiie (2011:112) adalah salah satu fungsi dalam manajemen pemerintahan untuk manajemen agar pelaksanaan kerja pemerintahan berjalan sesuai dengan standar yanng telah ditetapkan dalam perancanaan pemerintahan agar masyarakt serta warga bangsa mencapai keadaan adil makmur dalam waktu yang sudah ditentukan bersama.

Selanjutnya menurut Siagian (2003;115) mengatakan bahwa proses pengawasan pada dasarnya dilaksanakan dengan mempergunakan kedua macam teknik, yaitu;

a. Pengawasan langsung (*direct control*), apabila pemimpin organisasi melakukan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dijalankan oleh para bawahanya.
b. Pengawasan tidak langsung (*indirect control*), ialah pengawasan – pengawasan dari jarak jauh, pengawasan ini dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahanya laporan ini dapat berbentuk tertulis.

Hal ini merupakan suatu cara untuk mencegah atau memperbaiki penyimpangan dan kesalahan yang tidak sesuai dengan wewenang, tugas yang

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

telah ditentukan sebelumnya. Sifat dan waktu pengawasan menurut Hasibuan (2009;247), dibedakan atas:

a. Preventive control, adalah pengendalian yang dilakukan sebelum kegiatan dilakukan untuk mengindari terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaannya
b. Repressive control, adalah pengendalian yang dilakukann setelah terjadinya kesalahan dalam pelaksanaannya, dengan maksud agar tidak terjadi pengulangan kesalahan, sehingga hasilnya sesuai dengan yang diinginkan.
c. Pengawasan saat proses dilaksanakan yaitu jika terjadi kesalahan langusung diperbaiki.
d. Pengawasan berkala, adalah pengendalian yang dilakukan secara mendadak untuk mengetahui apakah pelaksanaan atau peraturan – peraturan yang ada telah dilaksanakan atau tidak dilaksanakan dengan baik.
e. Pengawasan mendadak, adalah pengawasan yang dilakukan secara mendadak untuk mengetahui apakah pelaksanaan atau peraturan- peraturan yang ada telah dilaksanakan atau tidak dilaksanakan dengan baik.
f. Pengawasan melekat (waskat) adalah pengawasan yang dilakukan dengan secara integrative dari mulai sebelum, pada saat, dan sesudah kegiatan operasional dilakukan.

Menurut handoko, ada tiga tipe pengawasan, yaitu:

a. Pengawasan pendahuluan, atau sering disebut sterinng control, dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah atau pemyimpangan dari standar

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

atau tujuan atau memungkinkan koreksi dibuat sebelum sesuatu tahap kegiatan tertentu diselesaikan

b. Pengawasan yang dilakukan secara bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan (*concurrent control*)

c. Pengawasan umpan balik juga dikenal sebagai past-action, mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan.

Pendapatan lain tentang pengawasan seperti menurut Herujito (2001;242), memberikan defenisi pengawasan sebagai elemen atau fungsi keempat manajemen ia mengamati atau mengalokasikan dengan tepat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.

Prinsip-prinsip pengawasan menurut Herujito (2001;242), adalah;

a. Memcerminkan sifat dari apa yang diawasi
b. Dapat diketahui dengan segera penyimpangan yang terjadi
c. Luwes
d. Menceminkan pola organisasi
e. Ekonomis
f. Dapat mudah dipahami
g. Dapat segera di adakan perbaikan

Pelaksanaan pengawasan menurut Herujito (2001;243), dengan empat cara yaitu;

a. Mengawasi langsung di tempat.
b. Memulai laporan.
c. Memulai tulisan.

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
UIN SUSKA RIAU

d. Memulai penjagaan khusus.

Timbul pengawasan disebabkan oleh adanya kesalahan ataupun penyimpangan yang terjadi disuatu organisasi.pengawasan adalah salah satu fungsi menajemen dalam organisasi, dimana memiliki arti suatu proses. Mengawasi dan pengevaluasian suatu kegiatan pengawasan dikatakan penting. Karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan munculkan keraguan dalam mencapaian tujuan dan rencanan yang telah ditetapkan secara optimal. Selaian itu, system pengawasan baik harus memungkinkan adanya umpan balik yang dapat memberikan informasi atas kegiatan yang dilakukan sistem pengawasan tersebut juga harus menindak lanjuti laporan dengan cepat jika terjadi penyimpangan ataupun pelanggaran yang biasa mengakibatkan kerugian pada pihak terkait.

Dalam suatu kegiatan yang telah direncanakan. Maka agar tidak terjadi kesalahan didalam suatu kegiatan maka begitulah perlukan pengawasan ini dibutuhkan, karena pengawasan ini merupakan, suatu hal yang akan memecahkan permasalahan. Didalam kekeliruan, berikut merupakan menurut para ahli pentingnya pengawasan ini;

Menurut Sule dan Seafullah (2005:317), mengemukakan fungsi pengawasan pada dasarnya merupakan proses yang dilakukan untuk memastikan apa yang telah direncanakan berjalan sebagai mana mestinya. Termasuk kedalam fungsi pengawasan adalah identifikasi berbagai faktor yang menghambat sebuah kegiatan, dan juga mengambil tindakan koreksi yang diperlukan agar tujuan organisasi tetap tercapai. Sebagai kesimpulan, fungsi pengawasan di perlukan

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

untuk memastikan apa yang telah direncanakan dan koordinasikan bejalan dengan seabagaimana mestinya ataukah tidak.jika tidak berjalan sebagaimana mestinya maka fungsi pengawasan juga melakukan proses untuk mengoreksi.

Kegiatan yang sedang berjalan agar dapat tetep tercapai apa yang telah direncanakan. Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan manfaat pengawasan adalah:

a. Mempertebal rasa tanggung jawab dari pegawai yang di serahi tugas dan wewenang dalam pelaksanaan perkerjaan.
b. Mendidik pegawai agar melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
c. Mencagah terjadinya kelalaian, kelemahan dan penyimpangan agar tidak terjadi kerugian yang tidak diinginkan.
d. Memperbaiki kesalahan dan penyelewengan agar dalam melaksanakan perkerjaan tidak mengalami hambatan dan pemborosan-pemborosan.

2.3 Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman adalah suatu lembaga yang dibentuk untuk menghadapi penyalahgunaan kekuasan oleh aparatur pemerintah dan membantu aparatur agar melaksanakan pemerintahan secara efesien dan adil, juga mendorong pemegang kekuasan melaksananan pertanggung jawabkan serta pelayanan secara baik.umumnya Ombudsman dikenal sebagai lembaga independen yang menerima dan menyelidiki keluhan-keluhan masyarakat yang menjadi korban kesalahan administrasi (mal administrasi) publik.

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

Tetapi sesungguhnya ombudsman tidak sekedar sebuah sistem untuk menyelesaikan keluhan masyarakat kasus demi kasus, yang pertama mengambil inisiatif untuk mengkhususkan perbaikan administrative atau sistemik dalam upayanya meningkatkan mutu pelayanan masyarakat.

Ombudsman juga mempunyai fungsi untuk mengawasi penyelenggaran pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah baik dipusat maupun didaerah termasuk yang diselenggarakan oleh oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang di berikan tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Adapun sifat, asas, dan tujuan Ombudsman republik Indonesia menurut undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 pada pasal 2 yaitu; Ombudsman merupakan lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya,serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campuran tangan kekuasaan lainnya. Sedangkan tugas dan wewenang ombudsman pada pasal 3 berdasarkan;

a. Kepatutan
b. Keadilan
c. Non-Diskriminasi
d. Tidak Memihak
e. Akutabelitas
f. Keseimbangan
g. Keterbukaan dan

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

h. Kerahasiaan

Adapun Tujuan Ombudsman pada pasal 4 yaitu;

a. Mewujudkan Negara hukum yang demokrasi, adil dan sejahterah
b. Mendorong penyelenggaraan Negara dan pemerintah yang efektif dan efektif, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nopetime.
c. Meningkatkan mutu pelayanan Negara disegala bidang agar setiap warga Negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa, aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
d. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan mencegah praktek-praktek mal administrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.
e. Meningkatkan budaya hukum nasioanal, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintik kebenaran serta keadilan.

Serta menurut undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman republik Indonesia BAB IV tentang Fungsi, Tugas, dan Wewenang pasal 6 yaitu; ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaran pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggaran negara dan pemerintah baik dipusat maupun didaerah penyelenggaran yang diselenggaraan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah.dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorang yang diberi tugas penyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Adapun ombudsman bertugas sebagaimana terdapat pada pasal 7 yaitu;

a. Menerima laporan atau dugaan mal administrasi dalam penyelenggaran pelayanan publik.

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

b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan.

c. Menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman.

d. Melakukan intesvigasi atas prasangka sendiri terhadap dugaan mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

e. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga kemasyarakat dan perseorangan.

f. Membangun jaringan kerja.

g. Melakukan upayah pencegahan mal administrasi dan

h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Wewenang Ombudsman pada pasal 8 yaitu;

(1) Dalam menjalakan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 dan pasal 7, Ombudsman berwewenang;

a. Memintak keteragan secara lisan dan/atau tertulis pelapor terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada ombudsman.

b. Memeriksa keputusan, surat menyurat, atau dokumen lain yang ada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.

c. Memintak klarifikasi dan tulisan salinan fotocopi dokumen yang perlukan dari instansi ataupun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.

d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan.

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

e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.

f. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk, rekomendasi, untuk membayar ganti dan/atau rehabilitas kepada pihak yang dirugikan.

g. Demi kepentingan umum mengemukakan hasil temuan, kesimpulan, dan yang dirugikan.

(2) Selain wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ombudsman berwewenang;

a. Menyampaikan saran kepada presiden, kepala daerah, ataupun pimpinan penyelenggaran Negara lainya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanaan publik.

b. Menyampaikan saran kepada dewan perwakilan rakyat dan/atau presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Mal administrasi.

Amandemen UUD 1945 menetapkan lembaga-lembaga Negara di pemerintahan pusat adalah:

a. Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR)

b. Presiden/Wakil Presiden dan Kementerian Negara;

c. Dewan Pewakilan Rakyat (DPR)

d. Dewan Perwakilan Daerah (DPD)

e. Badan Pemeriksa Keuangan (BPK)

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

f. Mahkamah Agung (MA)

g. Mahamah Konstitusi (MK)

Lembaga- lembaga Negara di pemerintahan da erah menurut amandemen UUD 1945, adalah:

a. Dewan Pewakilan Rakyat Daerah (DPRD)

b. Pemerintahan Daerah (Propinsi, Kabupaten/Kota).

Dengan adanya Ombudsman dalam sistem ketatanegaraan Indonesia merupakan suatu hal yang baru. Lembaga Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas dan fungsi yang berbeda dengan lembaga negara lainnya. Pembentukan Lembaga Ombudsman bertujuan untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotismen (KKN), melalui peran serta masyarakat. Selain itu pembentukan Lembaga Ombudsman juga sebagai upaya untuk meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan dan kesejahtraan secara lebih baik. Sehingga berdasarkan tujuan pembentukan tersebut dapat dikatakan bahwa keberadaan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia tersebut dalam Sistem Ketatanegaraan dan Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia adalah sebagai lembaga pengawasan sekaligus juga sebagai lembaga perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 menegaskan bahwa kedudukan ombudsman adalah lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenang bebas dari campuran

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

tangan kekuasaan lainnya. Dari kedudukan ini perlu diperjelas manakan posisi ombudsman dalam ketatanegaraan RI. ombudsman merupakan lembaga Negara yang namanya tidak disebut dalam UUD. Kelahiran dilakukan oleh undang-undang dalam rangka pengawasan kinerja aparatur Negara dan pemerintahan dan serta menampung keluhan masyarakat. Lembaga yang menjalankan fungsi seperti ini belum diatur dalam UUD. Oleh sebab itu, dalam sistem pemisahan kekuasaan, ombudsman dapat diketagorikan sejajar dan tidak dibawah pengaruh kekuasaan lain. Dengan tugas dan fungsi seperti itu keberadaan ombudsman sangat vital dalam pemenuhan perlindungan dan kesejahteraan masyarakat sebagai bagian tujuan bernegara.

Menerima, dan menindak lanjuti pengaduan dari masyarakat terkait dengan kinerja dari pejabat penyelenggara negara serta fungsinya adalah melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik di pusat maupun di daerah.Sedangkan kedudukan Lembaga Ombudsman dalam sistem ketatanegaraan negara Republik Indonesia adalah sebagai lembaga tinggi negara yang bersifat independen yang mempunyai fungsi pengawasan yang bersifat internal terhadap kinerja lembaga-lembaga negara lainnya dalam lingkungan pemerintah tersebut.

Kedudukan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Pemerintahan Republik Indonesia adalah bahwa Lembaga Ombudsman Republik Indonesia yang telah dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 dapat dimasukkan sebagai Lembaga Negara yang bersifat independen yang mempunyai fungsi pengawasan yang bersifat internal yakni berada dalam

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

lingkungan pemerintah sendiri. Akan tetapi di dalam menjalankan tugas dan fungsinya ia mewakili kepentingan publik (Masyarakat) untuk mengawasi pemerintah. Jadi secara fungsional Lembaga Ombudsman berada diantara Pemerintah dan Masyarakat. Reform asi Birokrasi di lingkungan Ombudsman dengan dukungan regulasi yang memadai untuk peningkatan kinerja dan perbaikan kesejahteraan insan Ombudsman.

Selain itu perlu adanya inovasi pengawasan pelayanan publik untuk perbaikan kualitas pelayanan dan efektifitas kerja Ombudsman. Integrasi data penyelesaian laporan dan pencegahan untuk evaluasi dengan dukungan sistem teknologi informasi

a. Meningkatkan penguatan koordinasi dan kerjasama dalam upaya pencegahan maladministrasi
b. Meningkatkan penyelesaian pengaduan masyarakat dan investigasi dugaan maladministrasi
c. Meningkatkan pemanfaatan teknoligi dalam memberikan akses pelaporan dan penyelesaian pengaduan masyarakat
d. Merumuskan langkah strategis dan metode dalam pengawasan maladministrasi pelayanan publik berbasis elektronik (e-services).

Pasal 1 Undang-undang nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang disele nggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang

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
UIN SUSKA RIAU

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.

Dalam pelaksanaannya, ombudsman memiliki tujuan membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dan Meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik. Apabila masyarakat menjadi korban dari maladministrasi maka berhak melaporkan baik secara lisan maupun tulisan kepada lembaga ombudsman karena disinilah tugas dari ombudsman menerima adauan dari masyarakat.

Tujuan ombudsman menurut undang-undang ini diatur dalam pasal 4 :

Ombudsman bertujuan:

a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
c. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;

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

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

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

Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai lembaga pengawas, ombudsman memiliki wewenang untuk:

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

b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan

c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor

d. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan

e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak

f. Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan

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

g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

h. Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik.

i. Menyampaikan saran kepada DPR atau Presiden, DPRD atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

2.4 Pandangan Islam Tentang Pengawasan

Dalam pandangan islam, pengawasan dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah, dan membenarkan yang hak. Pengawasan dalam islam terbagi menjadi dua hal, yaitu : Pertama, control yang berasal dari diri sendiri yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah SWT. Seseorang yang yakin bahwa Allah pasti selalu mengawasi hamba-hambanya, maka ia akan bertindak hati-hati dalam surat Al-Mujadalah ayat 7 telah dijelaskan bahwa :

ألم تر أن الله يعلم مافي السموات وما في الأرض ما يكون من نجوى ثلاثةٍ إلاّ هو رابعهم ولا خمسةٍ إلا هو سادسهم ولآ أدنى من ذلك ولآ أكثر إلاّ هو معهم أين ما كانوا ثم يُنَبِّئُهم بما عملوا يوم القيامة إن الله بكلّ شيءٍ عليم

"Tidakkah kamu perhatikan,bahwa sesungguhnya Allah mengetahui apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi? Tiada pembicaraan rahasia antara tiga orang melainkan Dia-lah yang keempatnya. Dan tiada (pembicaraan antara) lima orang, melainkan Dia-lah yang keenamnya. Dan tiada (pula) pembicaraan antara (jumlah) yang kurang dari itu atau lebih banyak, melainkan Dia ada bersama mereka di mana pun mereka berada. Kemudian Dia akan memberitakan kepada

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
UIN SUSKA RIAU

mereka pada hari kiamat apa yang telah mereka kerjakan. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu". (QS. Al Mujadilah 7).

Kemudian juga harus didasari atas ketakwaan yang tinggi kepada Allah, dimana dengan adanya ketakwaan kepada Allah, maka akan ada rasa takut untuk melakuka n suatu kecurangan dalam pekerjaan dan merasa diri bahwa Allah selalu melihat apa yang kita perbuat. Kedua, sebuah pengawasan akan lebih efektif jika system pengawasan tersebut dilakukan dari luar diri sendiri. System pengawasan ini dapat terdiri atas mekanisme pengawasan dari pemimpin yang berkaitan dengan penyelesaian tugas yang telah didelegasikan, kesesuaian antara penyelesaian tugas dan perencanaan tugas, dan lain-lain sebagainya.

Beberapa hadits Rasulullah Saw juga menganjurkan perlunya melaksanakan pengawasan atau evaluasi dalam setiap pekerjaan. Ajaran Islam sangat memperhatikan adanya bentuk pengawasan terhadap diri terlebih dahulu sebelum melakukan pengawasan terhadap orang lain. Hal ini antara lain berdasarkan hadits Rasulullah Saw sebagai berikut:

(حاسبوا أنفسكم قبل أن بحاسبوا ونوا أعمالكم قبل أن توزن

Artinya: "*Periksalah dirimu sebelum memeriksa orang lain. Lihatlah terlebih dahulu atas kerjamu sebelum melihat kerja orang lain."* (HR. Tirmidzi: 2383).

Dalam pandangan Islam segala sesuatu harus dilakukan secara terencana, dan teratur. Tidak terkecuali dengan proses kegiatan belajar-mengajar yang merupakan hal yang harus diperhatikan, karena substansi dari pembelajaran adalah membantu siswa agar mereka dapat belajar secara baik dan maksimal. Manajemen dalam hal ini berarti mengatur atau mengelola sesuatu hal agar

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

menjadi baik. Hal ini sesuai dengan hadits, An-Nawawi (1987: 17) yang diriwayatkan dari Ya'la Rasulullah bersabda:

Artinya: *"Sesungguhnya mewajibkan kepada kita untuk berlaku ihsan dalam segala sesuatu." (HR. Bukhari: 6010).*

Berdasarkan hadits di atas, pengawasan dalam Islam dilakukan untuk meluruskan yang bengkok, mengoreksi yang salah dan membenarkan yang hak. Pengawasan di dalam ajaran Islam, paling tidak terbagi kepada 2 (dua) hal: pertama, pengawasan yang berasal dari diri, yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah SWT. Selain itu berdasarkan hadits yang diriwayatkan oleh Imam Thabrani bahwasanya Rasulullah SAW bersabda:

"Sesungguhnya Allah mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan, dilakukan secara itqan (tepat, terarah, dan tuntas) (HR. Thabrani).

2.5 Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan pemasalahan yang akan diteliti Implentasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republic Indonesia (Studi Kasus Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir).

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu Pada Penelitian ini adalah :

No	Penulis/Judul/jurnal	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Shita Mariza S "judul Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Peningkatan Pelayanan Di Kota	Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Peningkatan Pelayanan Di Kota Makassar Publik Bidang Pendidikan	Persaman penelitian ini adalah membahas mengenai Ombudsman Pada Dinas	Penelitian ini menetili begaimna cara meningkatkan Pelayanan, kajian teori

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

	Makassar Publik Bidang Pendidikan" (2016).	belum berjalan dengan optimal, Faktor-faktor penghambatnya ya itu kurangnya kerja sama antara ombudsman dengan dinas pendidikan dan masyarakat	Pendidikan, indikator yang digunaan saama	dengan konsep Organisasi, indokator, Lokasi Penelitian.
2.	Syawaluddin "Peran Ombudsman Republic Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Pengawasan Penerimaan Siswa Baru Dikota Pulau Kecil" (2020)	Peran Ombudsman Republic Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Pengawasan Penerimaan Siswa Baru Dikota Pulau Kecil belum berjalan dengan baik kerna masih di temukan Maladministrasi, kerna kurangannya pengawasan ombudsman.	Persaman penelitian ini kasus yang dibahas sama, metode yang digunakan juga sama.	Penelitian ini meneliti tefokus ke jalur masuk PPDB di Dinas Pendidikan, lokasi penelitian.
3.	Atika Nur Faizun "Fungsi lembaga ombudsman dalam pengawasan penyelenggaran pelayanan publik pada didinas	ombudsman dalam pengawasan penyelenggaran pelayanan publik pada didang pendidikan di kota Surabaya sudah	Persaman penelitian ini juga membahas tentang Ombudsman Dalam	Penelitian Lokasi

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

	pendidikan di kota Surabaya"(2020)	melakukan fungsinya dengan baik hanya saja ombudsman kurang sosialisasi dengan masyarakat.	Pengawasan Pelayan Publik Di Dinas Pendidikan.	

sumber : Data Olahan, 2022

2.6 Definisi Konseptual

Defenisi konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi atas jumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu (Sngaribun, 2007;34), melalui konsep, penelitian diharapkan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu sama dengan yang lainnya.

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini maka dikemukakan konsep sebagai beriku;

1. Implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh (organisasi) pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.
2. Pengawasan secara sederhana adalah serangkai kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui apakah sesuatu yang sudah direncanakan atau diatur telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan
3. Ombudsman adalah suatu lembaga yang dibentuk untuk menghadapi penyalahgunaan kekuasan oleh aparatur pemerintah dan membantu aparatur agar melaksanakan pemerintahan secara efesien dan adil, juga

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
UIN SUSKA RIAU

mendorong pemegang kekuasan melaksananan pertanggung jawabkan serta pelayanan secara baik

4. Mal administrasi adalah perilaku atau perbutan melawan hukum, mela mpaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian kewajiban hukum dalam penyelenggaran Negara dan pememrintahan yang menimbulkan kerugian immaterial bagi masyarakat, orang dan perseorang. (UU No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia).
5. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselenggrakan atau yang ditindak lanjuti oleh ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setia orang yang telah menjadi korban mal administrasi.
6. Organisasi penyelanggaran pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggaran adalah suatu kerja penyelenggara pelayanaan publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggaran Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan berjanji penyelenggar kepada masyarkat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. (Pasal 1 Ayat (7) UU No.25 Tahun 2009)

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

8. Laporan adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan kepada Ombudsman.
9. Terlapor adalah penyelenggara Negara dan pemerintah yang melakukan mal administrasi yang dilaporkan Ombudsman.
10. Rekemondasi adalah kesimpulan pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman. Kepada atasan laporan untuk dilaksankan dan ditindak lanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintah yang baik.
11. Mediasi adalah penyelesaian sangketa pelayanan publik antara pihak melalui bantuan, baik melalui ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibantuk oleh ombudsman. (Pasal 1 Ayat (10) UU No.25 Tahun 2009).

2.7 Konsep Operasional

Konsep operasiaonal adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator apa saja sebagai pendukung untuk analisis dari variabel tersebut, maka penelitian menggunakan indikator-indikator untuk melakukan pengukuran Pengawasan Ombudsman Terhadapat Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir.

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

Tabel 2.2 Operasional Variabel Penelitian Tentang Implementasi Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir).

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Undanng-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia	1. Menerima Laporan	a. Penyelesaian laporan .
	2. Pemeriksaan Substans	a. Tidak berwenang melanjutkan b. Berwenang melanjutkan pemeriksaan
	3. Menindaklanjuti Laporan	a. Meliht dokumen asli b. Meminta salinan dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan.
	4. Melakukan Investigasi	a. Wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya. b. Wajib mendengarkan dan mepertimbangkan pandapat para pihak.
	5. Melakukan Koordinasi dan membangun jaringan kerja	a. Melakukan kerjasama antar lembaga negara, pemerintahan dan perseorangan
	6. Melakukanupaya pencegahan maladministrasi	a. Pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sumber : Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

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
UIN SUSKA RIAU

2.8 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian pola pikir yang menunjukan hubungan antara variabel yang akan diteliti sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan yang perlu dijawab melalui penelitian. Berdasarkan permasalahan dan teori yang diuraikan, dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Tentang Implementasi Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Fungsi Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir).

Sumber: Undang-undang Republik Indonesia 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 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

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
UIN SUSKA RIAU

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian kualitatif. Dari hasil menyimpulkan definisi yang diajukan para pakar, dalam bukunya metode penelitan kualitatif. Menurut Sugiyono (sugiyono, 2015), penelitian kualitatif` itu dilakukan secara intensif, penelitian ikut berpartisipasi dilapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisa yang reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapagan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail. Berdasarkan penjelasan diatas, diharapkan penelitian ini dapat menjadi hasil yang mampu untuk memecahkan masalah yang terjadi. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa peneliti turun langsung untuk memahami dan mengkaji dengan data yang di dapat dari kantor ombudsman provinsi riua, serta memaparkanya didalam tulisan ini Pengawasan Ombudsman Terhadap Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir

3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu

Lokasi penelitian merupakan faktor penting dalam penelitan. Maka penelitian itu, penulis mengambil pokok penelitian yaitu di kantor Perwakilan Ombudsman Indonesia Provinsi Riau Jalan. Hang Tuah No. 34, Suka Mulia, Kecamatan Sail Pekanbaru Kota 28156 Telp/Fax: 0761-8656-500 Telp/whastapp: 0811-9533-737 whastapp:0811-953-3737 email pengaduan: pengaduan. riau@ombudsma.go.id. Sedakan waktu penelitin dilaksanakan pada tanggal 15 Oktober 2021 sampai 28 Juni 2022.

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

3.3 Informan Penelitian

Penentuan subjek dilakukan berdasarkan metode purposive sampling yaitu penelitian menetuakan sendiri sampel/kreterian tertentu dengan berdasarkan kriteria tertentu yang telah peneliti terapkan. Adapun yang penelitian tetapkan sebagai *key informan* adalah subjek ataupun individu serta lembaga yang mengetahui permasalahan yang akan diteliti, ciri-cirinya antara lain:

1. Berada di daerah yang diteliti
2. Mengetahui kejadian atau permasalahan
3. Bisa berargumentasi dengan baik
4. Merasakan dampak dari kejadian atau permasalahan
5. Terlibat langsung dengan permasalahan

Untuk memudahkan dalam pencarian data dan informasi yang lebih jelas tentang data key informan dan informasi dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

Sumber	Jabatan	Jumlah
Informan 1	Kepala Ombudsman RI Provinsi Riau	1
Informan 2	Koodinator Wilayah Dinas Pendidikan	1
Informan 3	Masyarakat kabupaten Indragiri Hilir	5
Jumlah		**7**

Sumber : Data Olahan, 2022

3.4 Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Nazir (Yunita,2019). Data primer adalah data yang langsung diambil langsung berupa wawancara terhadap informasi sebagai sumber data penelitian. Dalam hal ini yang menjadi sumber data primer adalah salah satu perwakilan ombudsman RI perwakilan Propinsi Riau.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang tidak langsung diperoleh melalui sumber pertama, dan telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen tertulis. Data Sekunder meliputi Peraturan Undang-undang, dokumentasi, arsip, karya ilmiah yang berkaitan dengan Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Publik Dinas. Dalam penelitian ini yang akan menjadi data sekundernya adalah arsip dari Kantor Ombudsman.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik observasi (sumber data primer). Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan prilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam bila responden yang diamati tidak terlalu besar (sugiyono,2012).

2. Studi kepustakan

adalah segala usaha yang dilakukan oleh penelitian untuk meghimpun informasi yang relevan dengan topic atau masalah yang akan atau yang sedang

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

diteliti. Informasi tersebut di peroleh dari buku-buku, laporan penelitian, peraturan perundang-undangan, ketetapan-ketetepan, buku tahunan, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik.

3. Wawancara

adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2012; 317). Teknik pengumpulan data lyang lakukan untuk menunjang teknik observasi dalam penelitian ini adalah wawancara atau sumber data sekunder.

4. Dokumentasi

merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang (Sugiyono, 2013; 240).

3.6 Analisa Data

Menurut J.R. Raco (J.R. Raco,2010) Analisi data berarti mengelolah data, mengorganisir data, memecahkannya dalam unit-unit yang lebih kecil, mencari pola dan tema-tama yang sama. Penelitian ini mengunakan konsep analisis data sugiyono yaitu :

1. Reduksi Data (pengumpulan)

Data yang akan diperoleh dari lapanagan akan beragam, komplek dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti meragukan, memilih hal-hal pokok-pokok, menfokuskan pada hal-hal yang penting. Fokus penelitian ini adalah Pengawasan Ombudsman Terhadap

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

Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir. Sehinga data yang di rangkum harus sesuai dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian Data dalam penelitian ini adalah dengan teks deskriptif. Informasi yang didapatkan dari Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau. Bentuk penyajian data pada penelitian ini berupa teks normatif dalam bentuk uraian singkat, bagan dan bentuk cacatan lapangan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Setelah semua data yang terkumpul berkaitan dengan masalah, maka ditarik kesimpulan yang bersifat sempurna. Data yang di peroleh juga dapat dikembangkan dengan mengacu pada kerangka pemikiran dan teori-teori pendukung yang relevan dengan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaikan Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir.

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

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

BAB IV

GAMBARAN UMUN LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Ombundsman RI Perwakilan Riau

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.

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

Di bentuk 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. Menurut Kepres Nomor 44 Tahun 2000, pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia dilatarbelakangi oleh tiga pemikiran dasar sebagaimana tertuang di dalam konsiderannya, yakni:

1. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka melakukan pengawasan akan lebih menjamin peneyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme

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

2. Bahwa pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi;
3. Bahwa dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.

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. Bahwa Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi

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

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 lainya.

Ombudsman RI adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD. Ombudsman RI 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 menyimpang, sewenang-wenangnya melanggar ketentuan, penyalahgunaan kekuasaan , keterlambatan yang tidak perlu atau pelanggaran keputusan.

Ombudsman sangat erat kaitanya dengan proses dan rangkaian pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.Pelayanan ini diperuntukan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan adminstratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayana publik.Ruang lingkup pelayanan publik adalah pengadaan dan penyaluran barang publik, penyediaan jasa publik, pelayana administrative bersumber dari APBN/APBD yang pelaksanaanya merupakan misi negara.

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

Untuk Indonesia lembaga Ombudsman menjadi suatu lembaga yang penting mulai masa reformasi 21 mei 1998 menggamanatkan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat, yaitu kehidupan yang didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokrasi dalam rangka meningktkan kesejahteraan, menciptakan keadilan, dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara Indonesia.

4.1.2 Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

Lokasi penelitian merupakan faktor penting dalam penelitan. Maka penelitian itu, penulis mengambil pokok penelitian yaitu di kantor Perwakilan Ombudsman Indonesia Provinsi Riau Jalan. Hang Tuah No. 34, Suka Mulia, Kecamatan Sail Pekanbaru Kota 28156 Telp/Fax: 0761-8656-500 Telp/whastapp: 0811-9533-737 Email pangaduan : pengaduan.riau@ombudsma.go.id.

4.1.3 Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

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

1. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2. Mendorong penyelenggara negara dan pemerintahan agra lebih efektif dan efesien, 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.

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
UIN SUSKA RIAU

4.1.4 Dasar Hukum Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

1. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme.
5. Keputusan Presiden RI Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional.
6. Undang-undang Nomor 25 Tanggal 20 November Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional perintah untuk membuat UU tentang Ombudsman.
7. TAM MPR Nomor VIII/MPR/2001 tanggal 9 November 2001 Tentang perintah untuk membuat UU Tentang Ombudsman, Tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme.
8. Tahun 2002 DPR mengambil keputusan untuk membuat/mengajukan RUU tentang Ombudsman sebagai usul inisiatif DPR.

4.1.5 Prinsip-prinsip Dasar Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

Dalam menjalankan tugasnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau selalu mendasarkan dirinya pada prinsip-prinsip yang dianutnya sehingga menjadi

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
UIN SUSKA RIAU

jati diri yang melekat bagi setiap anggotanya. Tujuh prinsip-prinsip atau falsafah tersebut yaitu:

1. Saling menghargai. Melayani secara prima dengan prinsip-prinsip kesopanan dan saling menghargai sebagai sebuah derajat.
2. Keteladan. Menjadi teladan dan pelopor dalam prinsip keterbukaan, kesederajatan, tidak memihak, serta pelopor dalam pembaharuan dan selalu konsisten dalam keputusan.
3. Kesetaraan, Mempelopori adanya kesetaraan dan selalu membuka akses bagi setiap orang tanpa memandang ras, termasuk juga tidak memandang dari segi fisik, jenis kelamin, umur maupun status perkawinan
4. Pemberdayaan Masyarakat. mendorong dan membantu masyarakat yang menggunakan sarana publik dalam mencari pemecahan bagi setiap masalahnya.
5. Pembelajaran yang berkesinambungan. Menjadi pelopor dan pendorong dalam hal pembelajaran yang berkesinambungan bagi setiap staf, pemerintah dan masyarakat.
6. Kerjasama. Selalu menggunakan prinsip-prinsip kerjasama, empati, dan niat baik dalam setiap tugas.
7. Kerjasama tim. Mengkobinasikan perbedaan latar belakang dan pengalaman dalam mencapai satu tujuan dan komitmen untuk sukses.

4.1.6 Tujuan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

Tujuan lembaga Ombudsman Provinsi Riau sejalan dengan lembaga Ombudsman Republik Inodenesia secara utuh. Berdasarkan Undang-undang

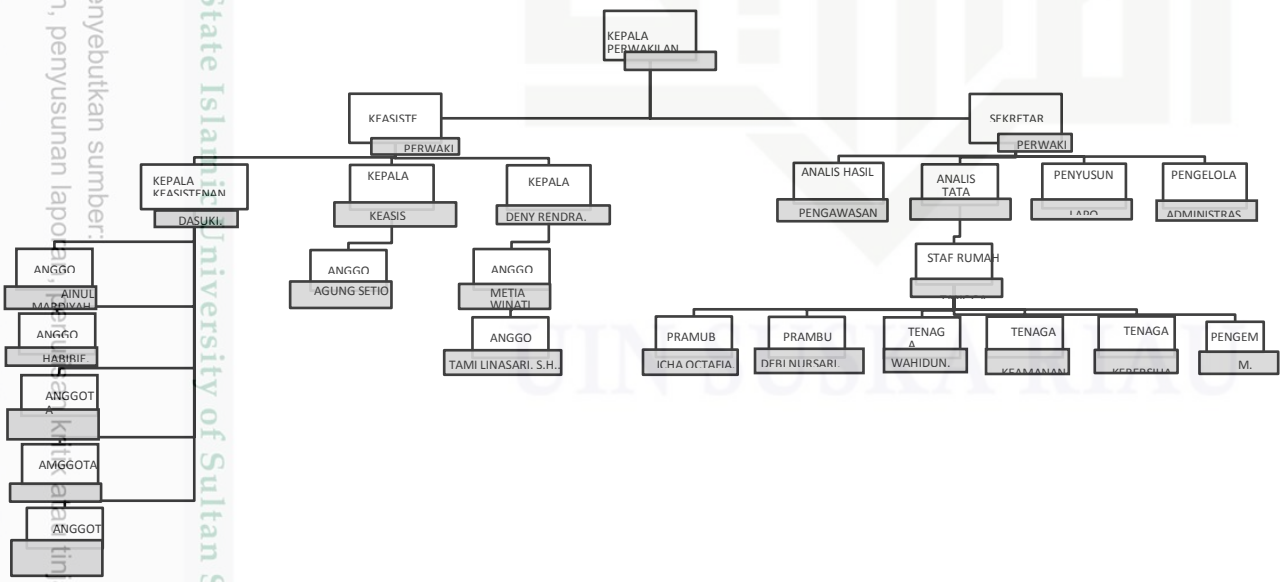
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan 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
UIN SUSKA RIAU

Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, tujuan Ombudsman secara umum dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis,dan pemerintahan yang adil dan sejahtera penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif, efesien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari KKN.
2. Menigkatkan mutu pelayanan disegala bidang agar warga memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan.
3. Membantu menciptakan dan meningkatkan pemberantasan dari pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskrimisasi, dan KKN.
4. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran dan keadilan.

4.1.6 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsigambar

Gambar 4. 1 Bagan Organisasi PerwakilanOmburdsman Ri 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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4.1.7 Fungsi, Tugas, dan Wewenang Ombudsman

Tugas Ombudsman menurut pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008 :

1. Menerima laporan dugaan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik.
2. Melakukan pemeriksaan laporan.
3. Menindaklanjuti laporan.
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri (Own Motion Investigation)
5. Melakukan Investigasi/kerjasama dengan lembaga negar/lembaga pemerintah/lembaga kemasyarakatan / perseorangan.
6. Membangun jaringan kerja.
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang

Kewenangan Ombudsman terkait dengan laporan menurut pasal 8 UU No. 37 Tahun 2008.

1. Meminta keterangan pihak-pihak yang terkait dengan laporan.
2. Memeriksa dokumen terkait.
3. Meminta klarifikasi, salinan, copy atau dokumen lain pada instansi penyelenggara negara.
4. Melakukan pemanggilan.
5. Melakukan mediasi, konsiliasi atas permintaan para pihak.
6. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, ganti rugi, dan /rehabilitasi.
7. Mengumumkan hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi.

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
UIN SUSKA RIAU

Kewenangan Ombudsman terkait dengan lembaga negara menurut pasal 8 Ayat (2) No. 37 Tahun 2008.

1. Memberi saran kepada presiden, pimpinan penyelenggara negara, kepala daerah guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/ pelayanan publik.
2. Member saran kepada DPR. Presiden, DPRD, Kepala Daerah agar terhadap Undang-undang dan Peraturan Perundangan dilakukan perubahan untuk mencegah maladministrasi.

Eksistensi ORI berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau:

1. Pemberian eksklusifitas terhadap ombudsman (pasal 46).
2. Penambahan kewenangan ombudsman untuk menyelesaikan laporan masyarakat melaluli mediasi para pihak (pasal 8 ayat (1) huruf e).
3. Pemberian kewenangan untuk melakukan pemeriksaan lapangan ke objek pelayanan publik yang dilaporkan tanpa permeritahuan terdahulu (pasal 34).
4. Pemberian dua macam hak eksklusif kepada ombudsman dalam menjalankan fungsi, tugas dan wewenangnya yaitu hak imunitas dan upaya pemanggilan paksa (pasal 31).
5. Kewajiban untuk melaksanakan rekomendasi ORI (pasal 38).
6. Kewenangan melakukan konsiliasi dan mediasi (pasal 8).

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

4.1.8 Azas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

1. Keputusan : dalam menjalankan tugasnya Ombudsman tidak terpaku pada aturan hukum normative belaka, tetapi juga mempertimbangkan nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat.
2. Keadilan : setiap tindakan dari Ombudsman harus mencerminkan keadilan bagi setiap pihak yang laporanya sedang ditangani oleh Ombudsman.
3. Non Diskriminasi : dalam memberikan pelayanan, Ombudsman tidak boleh menggunakan prasangka ras, etnik, agama, keyakinan, politik, dan lain-lain.
4. Tidak memihak : dalam mengambil pertimbangan dan menggunakan kewenangan Ombudsman harus bersikap ditenggah 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 kewenanganya harus pada posisi seimbang antara pihak-pihak berkepentingan.
7. Keterbukaan : dalam menjalankan tugasnya tidak menutup infomasiyang seharusnya menurut ketentuan dapat dilakukan publikasi.
8. Kerahasiaan : dalam menjalankan tugasnya Ombudsman tetap menjaga kerahasiaan informasi yang didapat dari berbagai pihak yang tidak ada hubunganya dengan penanganan laporan.

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

4.1.9 Kriteria Laporan Ombudsman

Kriteria Laporan Ombudsman yang ditangani Ombudsman adalah sebagai berikut:

1. Identitas pelapor harus jelas (Ombudsman tidak melayani surat kaleng).
2. Substansi yang dilaporkan merupakan kewenangan ombudsman.
3. Laporan disertai data kronologis yang jelas dan sistematis.
4. Tidak harus menggunakan bahasa hukum, cukup bahasa yang sederhana.

Laporan yang tidak ditindaklanjuti ombudsman adalah sebagai berikut:

1. Jika identitas pelapor tidak lengkap.
2. Laporan tidak disertai alasan yang mendasar.
3. Tidak mendapat kuasa dari korban.
4. Kasus yang dilaporkan dan dalam pemeriksaan dipengadilan atau instansi yang berwenang.
5. Kasus yang dilaporkan sudah diselesaikan oleh instansi yang berwenang.
6. Pelapor sudah terlebih dahulu menyampaikan keluhan atau dilaporkn kepada isntansi yang berwenang.
7. Peristiwa tindakan atau keputusan yang dikeluhkan atau dilaporkan sudah lewat 2 tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang yang bersangkutn terjadi.

Pemeriksaan yang dapat dihentikan ombudsman apabila:

1. Substansi yang dilaporkan merupakan kebijakan umum pemerintah.
2. Perilaku dan keputusan aparat telah sesuai ketentuan yang berlaku.

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

3. Masalah yang dilaporkan masih dapat diselesaikan sesuai prosedur administrasi yang berlaku.
4. Masalah yang dilaporkan sedang diperkisa dipengadilan, dalam proses banding atau kakasi di pengadilan yang lebih tinggi.
5. Tercepainya penyelesaian dengan cara mediasi.
6. Pelapor meninggal dunia atau mencabut laporanya.

4.1.10 Alur Penyelesaian Laporan

Sesuai dengang Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, laporan pengaduan harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Memuat nama lengkap, tempat dan tangal lahir, status perkwaninan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor.
2. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilporkan secara rinci.
3. Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasanya, tetap laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.

Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan. Selain itu, laporan akan di tangani ombudsman jika peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dikeluhkan akan dilaporkan belum lewat 2 tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang yang bersangkutan terjadi. Dalam keadaan tertentu, penyampaian laporan dapat dikuasakan kepada piak lain. Tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan adalah sebagai berikut:

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

1. Ombudsman memeriksa laporan sesuai dengan aspek yang telah ditentukan
2. Dalam hal laporan terdapat kekurangan, ombudsman memeberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporan.
3. Pelapor dalam waktu paling lambat 30 hari terhitung sejak tanggal pelapot menerima pemberitahuan dari ombudsman harus melengkapi berkas laporan
4. Dalam hal laporan tidak dilengkapi dalam waktu yang telah ditentukan, pelapor dianggap mencabut laporanya
5. Dalam hal berkas laporan dinyatakan lengkap, ombudsman segera melakukan pemeriksaan susbstanstuif.
6. Berdasarkan hasl pemeriksaan susbstantif, ombudsman dapat menetapkan bahwa ombudsman todak berwenang melanjutkan pemeriksaan atau berwenang melanjutkan pemeriksaan.

Dalam hal ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemerinksaan, ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor dalam waktu paling lambat 7 hari terhitung sejak tanggal hasil pemerikssaan ditandatangani oleh kepala ombudsman. Pemberitahuna dapat memuat saran kepada pelapor untuk menyampaikan laporan kepada instansi lain yang berwenang. Dalam hal ombudsman berwenang malanjutkan pemerinksaan, ombudsman dalam melakukan pemeriksaan dapat:

1. Memanggil secara tertulis terlapor, saksi, ahli, dan atau penerjemah untuk dimintai keterangan.

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

2. Meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor.
3. Melakukan pemeriksaan lapangan.

Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan substantif dapat melihatdokumen asli dan meminta salinan dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan.Dalam memeriksa laporan, ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya. Selain prinsip tersebut, ombudsman wajib mendegarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak serta mempermudah pelapor dalam menyampaikan penjelasanya.Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan wajib menjaga kerahasiaan, kecuali demi kepentingan umum.Kewajiban menjaga kerahasiaan tidak gugur setelah ombudsman berhenti atau diberhentikan dar jabatanya.

Dalam hal terlapor dan saksi jika telah dipanggl 3 kali berturut-turut tidak memenihu panggilan dengan alasan yang sah, ombudsman dapat meminta bantuan kepolisian negara republik Indonesia untuk menghadirkan yang besangkutan secara paksa.Ombudsman dapat memerintahkan kepada saksi, ahli, dan penerjemah mengucapkan sumpah atau janji sebelum memberikan kesaksian dalam menjalankan tugasnya.

Dalam hal ombudsman meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor, terlapor harus memberikan penjelasan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal diterimanya permintaan penjelasan. Apabila dalam waktu 14 hari terlapor tidak member penjelasan secara tertulis, ombudsman untuk kedua kalinya meminta penjelasan secara tertulis kepada teralpor. Apabila

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

permintaan penjelasan secara tertulis dalam waktu paling lamabt 14 hari tidak di penuhi, terlapor dianggap tidak menggunakan hak untuk menjawab.

Ombudsman menerima laporan dan memberikan rekomendasi dalam hal ditemukan Maladministrasi. Rekomendasi memuat sekurang-kurangnya:

1. Uraian tentang laporan yang disampaikan kepada ombudsman.
2. Uraian tentang hasil pemeriksaan.
3. Kesimpulan dan pendapat ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan terlapor dan atasan laporan.

Rekomendasi disampaikan kepada pelapor, terlapor, dan atasan terlapor dalam waktu 14 hari terhitung sejak tanggal rekomendasi ditandatangani oleh kepala ombudsman. Terlapor dan atasan terlapor wajib melaksanakan rekomendasi ombudsman. Atasan terlapor wajib menyampaikan laporan kepada ombudsman tentang pelaksanaan rekomendasi yang telah dilakukanya disertai hasil pemeriksaanya dalam waktu paling lambat 69 hari terhitung sejak tanggal diterimanya rekomendasi.Ombudsman dapat meminta keterangan terlapor dan atau melakukan pemerksaan laporan untuk memastikan pelaksaan rekomendasi. Dalam hal terlapor dan atasan terlapor tidak melaksanakan rekomendasi atau hanya melaksanakan sebagian rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima leh ombudsman, maka ombudsman dapat mempublikasikan atasan terlapor yang tidak melaksanakan rekomndasi dan menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakya dan Presiden.

Terlapor dan atasan terlapor yang melanggar ketentuan dikeani sanksi administrasi dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.Kepala, wakil

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

kepala dan anggota ombudsman dilarang turut serta memriksa suatu laporan atau informasi yang mengandung atau dapat menimbulkan konflik kepentingan dengan dirinya. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemeriksaan dan penyelesaianlaporan diatur dengan peraturan Ombudsman.

4.2 Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir

Pendidikan merupakan jembatan bangsa yang menjadi penyalur pembangunan, sukses tidaknya pendidikan akan menentukan keberlansungan bangsa dan masa depan. Menyadari peran strategisnya, maka pendidikan merupakan sektor terpenting dan prioritas dalam pembangunan. Pendidikan yang mampu memfasilitasi perubahan pendidikan yang merata, bermutu dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Mutu pendidikan di Kabupaten Indragiri Hilir relatif masih rendah, sarana dan prasarana pendidikan belum optimal, fasilitas gedung perguruan tinggi masih terbatas. Pendidikan merupakan pilihan utama dalam mengembangkan suatu daerah sebab pendidikan merupakan institusi penting bagi proses penyiapan sumber daya manusia.

Untuk mewujudkan pendidikan yang bermutu diperlukan adanya pembaharuan pendidikan yang relevan dengan tuntutan pembangunan. Maka dari itu ada 4 strategi pokok pendidikan yaitu:

1. Peningkatan pemerataan kesempatan pendidika
2. Relevansi pendidikan dengan pembangunan;
3. Kualitas pendidikan,
4. Efisiensi pengelolaan pendidikan

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
UIN SUSKA RIAU

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

4.2.1 Visi Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir yaitu terwujudnya

Lembaga Pendidikan Kabupaten di Indragiri Hilir yang mampu melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas. beriman dan bertqwa, berakhlak mulia menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. beretos kerja mandiri, berbudaya dan memiliki daya saing pada tahun 2022. Visi ini akan tercapai dengan 3 misi yaitu :

1. Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan dalam kehidupan berbangsa dan berbudaya.
2. Meningkatkan keimanan kualitas sumber daya manusia, ilmu pengetahuan dan teknologi serta mampu bersaing. Menciptakan sistem dan iklim pendidikan dan pengajaran yang demokratis transparan dan merata. (Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir, 2020)

4.2.2 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir

Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 30 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Pasal 5 menyatakan bahwa Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir Terdiri Dari :

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, terdiri dari Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi Dan Pelaporan, Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan Dan Perlengkapan
3. Bidang Paud & DIKMAS
4. Bidang Pembinaan Sekolah Dasar
5. Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama

6. Bidang Pembinaan Guru Dan Tenaga Kependidikan
7. Koodinator Wilayah
8. Kelompok Jabatan Fungsional (Kantor Dinas Kabupaten Indragiri Hilir, 2022)

4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pemerintah daerah di bidang pengembangan pendidikan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas. Dalam melaksanakan tugas Kepala Dinas Pendidikan menyelenggarakan fungsi :

a. Merencanakan pengembangan Pendidikan secara berkesinambungan untuk pemantapan sistim pendidikan yang berkualitas
b. Merumuskan kebijakan pengembangan pendidikan berdasarkan skala prioritas untuk pengembangan sumber daya manusia
c. Meyusun kebijakan teknis pengembangan pendidikan secara berjenjang sebagai pedoman pelaksanaan tugas unit
d. Mengorganisir pengembangan pendidikan melalui mekanisme.prosedur kerja untuk tertibnya pelaksanaan tugas unit
e. Mengendalikan pelaksanaan sistim pengambangan pendidikan secara terpadu untuk peningkatan mutu pendidikan
f. Mengarahkan pelaksanaan program sistem pengembangan mut pendidikan proses belajar mengajar secara inoatif untuk peningkatan mutu pendidikan

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

g. Memberikan pelayanan teknis perizinan dibidang pendidikan sesuai jenisnya untuk menjamin kepastian hukum

h. Membina pelaksanaan tugas sesuai bidang masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit

i. Mendistribusikan tugas sesuai bidang masing – masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit

j. Mengawasi pelaksanaan tugas baik intern dan ekstern secara berkala untuk efektivitas dan efisiensi kegiatan unit.

k. Mengevaluasi seluruh kegiatan unit secara terpadu untk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas

l. Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas kepada atasan baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut

m. Mengkoordinasikan pelaksaaan tugas dengan unit terkait melalui rapat koordinasi untuk penyatuan pendapat

n. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas unit secara berkala sebagai bahan evaluasi

o. Melakukan tugas pembantuan dan tugas lainnya yang diperintakan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas di bidang Kesekretariatan lingkup penyelenggaraan urusan umum, kepegawaian dan perlengkapan, perencanaan, keuangan dan pelaporan. Dalam

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
UIN SUSKA RIAU

melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, Sekretaris mempunyai fungsi :

a. Koordinasi penyusunan rencana program, kegiatan, dan anggaran penyelenggaraan pemerintahan di bidang Pendidikan;
b. Pemberian dukungan, pengelolaan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi, koordinasi, pembinaan, pengendalian, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan penyelenggaraan ketatatusahaan, kepegewaian, keuangan, kerumah tanggaan, keperotokolan, perlengkapan, kearsipan, dokumentasi, kerjasama, dan kehumasan;
c. Pembinaan dan penataan organisasi dan tata laksana;
d. Penyusunan kebijakan teknis, program, kegiatan dan anggaran kesekretariatan;
e. Koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas bidang;
f. Koordinasi dan penyelenggaraan pembinaan dan pengendalian aparatur;
g. Koordinasi penyelenggaraan pengawasan, pengendalian, monitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan Dinas;
h. Penyelenggaraan pembinaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan kesekretariatan;
i. Koordinasi penyusunan pelaporan kinerja Badan yang meliputi Laporan Kinerja Dinas, Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP), LKPJ, LPPD, Laporan Pelaksanaan Program dan Kegiatan Dinas;
j. Mengevaluasi tidak lanjut rapat-rapat intern;
k. Koordinasi penyusunan tindak lanjut Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP);

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

Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya. Sekretaris terdiri dari :

1. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi Dan Pelapora
2. Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian
3. Sub Bagian Keuangan Dan Perlengkapan

Adapun tugas dan fungsi masing-masing sub sebagai berikut :

1. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi Dan Pelaporan
2. Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Sekretaris di bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan.Uraian tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan per tahun anggaran Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan sesuai renstra dan prioritas target sasaran yang akan dicapai;
3. Membagi tugas kepada bawahan;
4. Memberi petunjuk kepada bawahan;
5. Memeriksa hasil pekerjaan bawahan;
6. Menilai kinerja bawahan;
7. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris;
8. Menginventarisasi permasalahan, dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan pelaksanaan tugas Sub Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan;
9. Mengonsep naskah dinas lingkup bidang tugas-tugas Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan;

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

10. Menghimpun bahan perumusan kebijakan pemerintah daerah, bahan petunjuk teknis dan bahan petunjuk pelaksanaan urusan perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
11. Menyiapkan bahan rapat-rapat koordinasi pelaksanaan urusan bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
12. Menghimpun dan mengelola data dan informasi terkait pelaksanaan urusan bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
13. Mengkoordinasikan pelaksanaan urusan bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
14. Melaksanakan asistensi, konsultasi, koordinasi dan sinkronisasi elaksanaan urusan bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
15. Mengumpul dan mengelola data dan informasi berkaitan dengan penyusunan rencana program kerja, kegiatan dan anggaran SKPD;
16. Melaksanakan dan mengkoordinasikan penyusunan dan pembahasan Rencana Strategis (RENSTRA) SKPD;
17. Melaksanakan dan mengkoordinasikan penyusunan dan pembahasan rencana program kerja, kegiatan dan anggaran (RKA/RKA KL), penyusunan dan pembahasan revisi DPA/DIPA SKPD;

a. Melaksanakan dan mengkoordinasikan penyusunan laporan Akuntabilitas dan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ), Laporan Fisik dan Keuangan SKPD;
b. Mempersiapkan bahan-bahan dan mengikuti musrenbang RKPD Kecamatan

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
UIN SUSKA RIAU

c. Melaksanakan dan mengkoordinasikan sekaligus menindaklanjuti laporan hasil pemeriksaan (LHP) dari aparat pengawas fungsional;

d. Melaksanakan, pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan atas penyelenggaraan urusan bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan; dan

e. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Sekretaris sesuai bidang tugas dan fungsinya.

4. Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Sekretaris di bidang umum dan kepegawaian.

a. Uraian tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut :

1. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan per tahun anggaran Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sesuai renstra dan prioritas target sasaran yang akan dicapai;
2. Membagi tugas kepada bawahan;
3. Memberi petunjuk kepada bawahan;
4. Memeriksa hasil pekerjaan bawahan;
5. Menilai kinerja bawahan;
6. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris;
7. Menginventarisasi permasalahan, dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan pelaksanaan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
8. Mengonsep naskah dinas lingkup bidang tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian:

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

9. Menghimpun bahan perumusan kebijakan pemerintah daerah, bahan petunjuk teknis dan bahan petunjuk pelaksanaan urusan bidang umum dan kepegawaian;
10. Menyiapkan bahan rapat-rapat koordinasi pelaksanaan urusan bidang umum dan kepegawaian;
11. Menghimpun dan mengelola data dan informasi terkait pelaksanaan urusan bidang umum dan kepegawaian;
12. Mengkoordinasikan pelaksanaan urusan bidang umum dan kepegawaian; Melaksanakan asistensi, konsultasi, koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan urusan bidang umum dan kepegawaian;
13. Melaksanakan pengumpulan dan pengelolaan data dan informasi berkaitan dengan penyusunan rencana program kerja lingkup bidang umum dan kepegawaian;
14. Melaksanakan ketatalaksanaan, keprotokolan, kehumasan, pengelolaan surat-menyurat, penataan kearsipan, dan penyelenggaraan rumah tangga;
15. Malaksanakan pelayanan dan pengelolaan adminsitrasi kenaikan pangkat, KGB, LP2P, cuti, sasaran kerja pegawai, penilaian prestasi kerja ASN, daftar urutan kepangkatan, model C, karis/karsu, usulan pensiun, usulan kebutuhan PNS, usulan CPNS ke PNS, pemindahan, pemberhentian, mutasi, formasi pegawai, pendidikan dan latihan, ujian dinas, pembinaan karier ASN, dan surat-surat umum dan kepegawaian lainnya.
16. Melaksanakan pengelolaan absensi dan pelaporan kehadiran pegawai.
17. Melaksanakan analisa kebutuhan, perekaman dan validasi data

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

kepegawaian;

18. Menindak lanjuti surat-surat yang masuk berkaitan dengan urusan bidang umum dan kepegawaian;
19. Melaksanakan pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan penyelenggaraan urusan bidang umum dan kepegawaian; dan
20. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Sekretaris sesuai bidang tugas dan fungsinya:

9. Sub Bagian Keuangan Dan Perlengkapan

a. Kepala Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Sekretaris di bidang keuangan dan perlengkapan.

b. Uraian tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan per tahun anggaran Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan sesuai renstra dan prioritas target sasaran yang akan dicxapai;
2. Membagi tugas kepada bawahan;
3. Memberi petunjuk kepada bawahan;
4. Memeriksa hasil pekerjaan bawahan;
5. Menilai kinerja bawahan;
6. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris;
7. Menginventarisasi permasalahan, dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan pelaksanaan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan;

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

8. Mengonsep naskah dinas lingkup bidang tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan
9. Menghimpun bahan perumusan kebijakan pemerintah daerah bahan petunjuk teknis dan bahan petunjuk pelaksanaan urusan bidang keuangan dan perlengkapan;
10. Menyiapkan bahan rapat-rapat koordinasi pelaksanaan urusan bidang keuangan dan perlengkapan;
11. Menghimpun dan mengelola data dan informasi terkait
12. pelaksanaan urusan bidang keuangan dan perlengkapan;
13. Mengkoordinasikan pelaksanaan urusan bidang keuangan dan perlengkapan;
14. Melaksanakan asistensi, konsultasi, koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan urusan bidang keuangan dan perlengkapan;
15. Pelaksanaan, pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan atas penyelenggaraan urusan bidang keuangan dan perlengkapan;
16. Melaksanakan pengumpulan dan pengelolaan data dan informasi berkaitan dengan penyusunan rencana program kerja lingkup bidang keuangan dan perlengkapan;
17. Melaksanakan pembuatan adminidtrasi SPJ, SPP-LS, SPP-UP, SPP-GU, SPP-TU serta menyiapkan SPM.
18. Melaksanakan pembuatan usulan dan pengelolaan Gaji dan Tunjangan PNS.

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

19. Melaksanakan pengelolaan, pengamanan dan pengendalian keuangan.
20. Melaksanakan penerapan sistem informasi data keuangan, barang dan aset.
21. Melaksanakan pemeriksaan dan pembuatan berita acara pemeriksaan kas keuangan.
22. Menyusunan rencana kebutuhan dan pelaksanaan pengadaan serta pendistribusian ATK, peralatan kantor, jasa, barang cetakan dll untuk kebutuhan.
23. Mengadministrasikan penerimaan, penyimpanan, pengamanan dan pemeliharaan peralatan kantor, barang dan aset termasuk Inpentarisir barang yang baik dan yang rusak serta barang yang akan dihapus di lingkungan.
24. Memeriksa, menganalisa dan memverifikasi seluruh dokumen perencanaan anggaran, pengeluaran anggaran maupun revisi anggaran termasuk dana luncuran yang dikelola.
25. Menindak lanjuti surat-surat yang masuk berkaitan dengan urusan bidang keuangan dan perlengkapan;
26. Melaksanakan pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan penyelenggaraan urusan bidang keuangan dan perlengkapan;
27. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Sekretaris sesuai bidang tugas dan fungsinya.

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

10. Bidang Paud & DIKMAS

a. Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas di bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat lingkup Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Masyarakat dan Sarana Prasarana Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat;

b. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Bidang mempunyai fungsi :

1. Penyusunan bahan perumusan kebijakan pemerintahan daerah di bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat lingkup Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Masyarakat dan Sarana Prasarana Pendidikan Anak Usia Dini danPendidikan Masyarakat;
2. Penyusunan program, kegiatan dan anggaran Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat lingkup Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Masyarakat dan Sarana Prasarana Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat ;
3. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat lingkup Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Masyarakat dan Sarana Prasarana Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat ;
4. Penyelenggaraan kebijakan pemerintahan daerah di bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat lingkup

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

Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Masyarakat dan Sarana Prasarana Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat ;

5. Pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan urusan bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat lingkup Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Masyarakat dan Sarana Prasarana Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat ;
6. Koordinasi penyusunan perencanaan program, kegiatan dan anggaran bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat lingkup Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Masyarakat dan Sarana Prasarana Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat ;
7. Fasilitasi pelaksanaan urusan bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat lingkup Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Masyarakat dan Sarana Prasarana Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat;
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Bidang PAUD & DIKMAS terdiri dari :

1. Seksi Pendidikan Anak Usia Dini
2. Seksi Pendidikan Masyarkat
3. Seksi Sarana dan Prasarana Anak Usia Dini
4. Bidang Pembinaan Sekolah Dasar

a. Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas di bidang Pembinaan Sekolah

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

Dasar lingkup kurikulum, penilaian dan kelembagaan Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, peserta didik dan Pembangunan Karakter Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, sarana dan prasarana Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa ;

b. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Bidang mempunyai fungsi :

1. Penyusunan bahan perumusan kebijakan pemerintahan daerah di bidang Pembinaan Sekolah Dasar lingkup kurikulum, penilaian dan kelembagaan Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, peserta didik dan Pembangunan Karakter Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, sarana dan prasarana Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa) ;
2. Penyusunan program, kegiatan dan anggaran Pembinaan Sekolah Dasar lingkup kurikulum, penilaian dan kelembagaan Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, peserta didik dan Pembangunan Karakter Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, sarana dan prasarana Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa ;
3. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Pembinaan Sekolah Dasar lingkup kurikulum, penilaian dan kelembagaan Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, peserta didik dan Pembangunan Karakter Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, sarana dan prasarana Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa) ;
4. Penyelenggaraan kebijakan pemerintahan daerah di bidang Pembinaan Sekolah Dasar lingkup kurikulum, penilaian dan kelembagaan Sekolah

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

Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, peserta didik dan Pembangunan Karakter Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, sarana dan prasarana Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa ;

5. Pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan urusan bidang Pembinaan Sekolah Dasar lingkup kurikulum, penilaian dan kelembagaan Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, peserta didik dan Pembangunan Karakter Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, sarana dan prasarana Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa;
6. Koordinasi penyusunan perencanaan program, kegiatan dan anggaran bidang Pembinaan Sekolah Dasar lingkup kurikulum, penilaian dan kelembagaan Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, peserta didik dan Pembangunan Karakter Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, sarana dan prasarana Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa;
7. Fasilitasi pelaksanaan urusan bidang Pembinaan Sekolah Dasar lingkup kurikulum, penilaian dan kelembagaan Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, peserta didik dan Pembangunan Karakter Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, sarana dan prasarana Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa;
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya. Bidang Pembinaan Sekolah Dasar terdiri dari :

1. Seksi Kurikulum, Kesiswaan Tk, Sd dan Plb Sd

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

2. Seksi Peserta Dan Pembangunan Karakter Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Kuar Biasa
3. Seksi Sarana Dan Prasarana Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa
4. Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama

Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas di bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama lingkup kurikulum, penilaian, dan kelembagaan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa, dan sarana dan prasarana Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Bidang mempunyai fungsi :

1. Penyusunan bahan perumusan kebijakan pemerintahan daerah di bidang kurikulum, penilaian, dan kelembagaan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa, dan sarana dan prasarana Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa;
2. Penyusunan program, kegiatan dan anggaran Pembinaan Sekolah Menengah Pertama lingkup kurikulum, penilaian, dan kelembagaan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah

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

Pertama Luar Biasa, dan sarana dan prasarana Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa

3. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama lingkup kurikulum, penilaian, dan kelembagaan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa, dan sarana dan prasarana Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa ;
4. Penyelenggaraan kebijakan pemerintahan daerah di bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama lingkup kurikulum, penilaian, dan kelembagaan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa, dan sarana dan prasarana Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa ;
5. Pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan urusan bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama lingkup kurikulum, penilaian, dan kelembagaan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa, dan sarana dan prasarana Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa ;

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

6. Koordinasi penyusunan perencanaan program, kegiatan dan anggaran bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama lingkup kurikulum, penilaian, dan kelembagaan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa, dan sarana dan prasarana Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa ;
7. Fasilitasi pelaksanaan urusan bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama lingkup kurikulum, penilaian, dan kelembagaan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa, dan sarana dan prasarana Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa ;
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya. Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama terdiri dari :
   a. Seksi Kurikulum, Penilaian dan Kelembagaan Sekolah Menengah Pertana dan Sekolah Pertama Luar Biasa
   b. Seksi Peserta Didik dan Pembangunan Karakter SMP & SMLB
   c. Seksi Sarana dan Prasarana Sekolah Menengah Pertamam dan Sekolah Menengah Pertama Luas Biasa.
   5. Bidang Pembinaan Guru Dan Tenaga Kependidikan
   a. Kepala Bidang Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas di bidang

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
UIN SUSKA RIAU

Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan lingkup pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Anak Usia Dini, pembinaan Guru Dan Tenaga Kependidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa ;Untuk m elaksanakan tugas

b. sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Bidang mempunyai fungsi :

1. Penyusunan bahan perumusan kebijakan pemerintahan daerah di bidang Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan lingkup pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Anak Usia Dini, pembinaan Guru Dan Tenaga Kependidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa ;
2. Penyusunan program, kegiatan dan anggaran Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan lingkup pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Anak Usia Dini, pembinaan Guru Dan Tenaga Kependidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa ;
3. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan lingkup pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Anak Usia Dini, pembinaan Guru Dan Tenaga Kependidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa,

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

pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa ;

4. Penyelenggaraan kebijakan pemerintahan daerah di bidang Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan lingkup pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Anak Usia Dini, pembinaan Guru Dan Tenaga Kependidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa ;
5. Pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan urusan bidang Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan lingkup pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Anak Usia Dini, pembinaan Guru Dan Tenaga Kependidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa
6. Koordinasi penyusunan perencanaan program, kegiatan dan anggaran bidang Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan lingkup pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Anak Usia Dini, pembinaan Guru Dan Tenaga Kependidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa ;
7. Fasilitasi pelaksanaan urusan bidang Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan lingkup pembinaan Guru Tenaga Kependidikan Pendidikan

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

Anak Usia Dini, pembinaan Guru Dan Tenaga Kependidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Dasar Luar Biasa, pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa ;

8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pembinaan Guru Ddn Tenaga Kependidikan terdiri dari :

1. Seksi Pembinaan Guru Dan Tenaga Kependidikan Anak Usia Dini
2. Seksi Pembinaan Guru Dan Tenaga Kependidikan Sekolah Dasar Dan Sekolah Dasar Luar Biasa
3. Seksi Pembinaan Guru Dan Tenaga Kependidikan Sekolah Menengah Pertama Dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa.

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

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

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa :

1. Impelentasi Undang –Undang Nomor 37 Tahnu 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelayana Publik Didinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilil" Sebagai Berikut:
   a. menerima laporan pengaduan Secara prosedur penyelesaian laporan yang dilakukan oleh ombudsman perwakilan provinsi riau adalah diawali dengan penerimaan laporan (pihak masyarakat, pemerintah, swasta). Hasil studi dokumentasi memberikan petunjuk pelaksanaan tugas dimana masyarakat ataupun pihak yang melapor harus mempunyai data yang lengkap sesuai dengan dokumen yang telah diterangkan oleh ombudmsan (UU No 37 tahun 2008 tentang ombudsman republik Indonesia). Seandainya data tidak lengkap maka petugas mengembalikan laporan. Adapun Kendala Ombudsman dalam melakukan penyelesaian terhadap laporan pengaduan pelayanan publik dinas pendidikan seperti halnya maladministrasi didalam pelayanan, dokumen laporan yang kurang lengkap, kasus yang dilaporkan kurang jelas dan lain sebagaimya. hal itu Dikarenakan adanya pihak yang tidak ingin merasa dirugikan. dan dari tahun 2018 sampai 2020 dinas pendidikan adalah instansi terlapor paling

paling di inhil yang pada 2018 ada 9 laporan masuk yang terselesikan hanya 3 laporan, tahun 2019 laporan masuk 7 lporanyang terselesikan hanya 2 laporan sedangkan pada tahun 2020 laporan masuk 12 laporan yang hanya terselesaikan 4 laporan.

b. Pemeriksaan Substansi, ombusdsman dalam melakukan pemeriksaan substansi Ombudsman sudah melakukan tugasnya dengan baik dengan ketentuan-ketentun yang berlaku pada undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang laporan dan pengaduan ombudsman

c. Menindak Lanjuti Laporan. Dengan menindaklanjutinya laporan sesuai dengan alur penyelesaian laporan di ombudsman, kemudian dalam menindaklanjuti akan ada hasil akhir dalam menyelesaikan laporan tersebut yang disampaikan, Kemudian mengupayakan jalan penyelesaian persoalan.

d. Melakukan Investigasi melakukan investigasi atau turun kelapangan untuk menyelesaikan laporan masyarakat sudah mempunyai sarana dan prasarana yang memadai, dalam melakukan investigasi juga mendegarkan dan mempertimbangkan pendapat berbagai pihak. Apalagi dalam penyelesaian persoalan pengawasan didinas pendidikan, itu permasalahan administrasi/surat yang sulit diselesaikan. Terkadang pihak ombudsman harus teliti dalam mengecek surat tersebut.

e. Melakukan Koordinasi Dan Membangun Jaringan Kerja Ombudsman belum melakukan koordinasi secara khusus, tetapi dalam konteks pelayanan publik bisa lewat pengaduan masyarakat, lewat survey

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

kepatuhan, dan juga dengan kajian pelayanan publik. Koordinasinya tidak hanya dengan inspektorat saja, bisa koordinasi dengan dinas-dinas terkait dengan penyelenggara pelayanan publik, dengan walikota, dan lain-lain. Jaringan kerja dibangun dengan penyelenggara pelayan publik dan dengan kalangan masyarakat yang menjadi pengguna layanan publik. Saat ini juga telah ada namanya sahabat ombudsman, yaitu dari elemen lapisan masyarakat dari mahasiswa, perguruan tinggi, NGO (organisasi non pemerintahan), dan lain-lain, dan ini sudah ada di seluruh Provinsi Riau.

f. Melakukan Upaya Pencegahan Maladministrasi Program pencegahan dilakukan melalui survey kepatuhan, dan sosialisa.

2. Meskipun pelaksanaan Undang–Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelayana Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilil sudah terlaksana sesuai dengan Undang–Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. namun dalam pelaksanannya masih terdapat beberapa hambatan, yaitu :

a. Kurang tersediaanya sumber daya manusia serta di Ombudsman yang memiliki spesifikasi keahlian di bidang pelayan publik. Pada lembaga ombudsman sendiri memiliki 9 orang asisten dan 1 orang kepala perwakilan.

b. Terbatasnya anggaran operasional untuk kegiatan sosialisasi kepada masyarakat sebagai wujud dalam mengenalkan fungsi ombudsman kepada seluruh lapisan masyarakat menjadi salah satu faktor penghambat kinerja

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

ombudsman dalam membenahi pelayanan publik di provinsi riau secara umum.

c. Karena sosialisasi yang belum maksimal maka masyarakat luas pun juga belum memiliki pengetahuan terkait bagaimana cara melaporkan pengaduan dugaan maladministrasi yang terjadi kepada ombudsman.

6.2 Saran

Untuk menghadapi tantangan-tantangan persoalan permasalahan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir, makan peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan sumber daya manusia yang baik untuk mampu menyelesaikan permasalahan pelayanan publik didinas pendidikan kabupaten Indragiri hilir.
2. Perlu adanya sarana dan prasarana yang memadai dalam membantu kerja ombudsman untuk menyelesaikan pengaduan/laporan yang dilaporkan oleh masyarakat.

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

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
UIN SUSKA RIAU

DAFTAR PUSTAKA

Ayat al-qur'an Al – Kariim

Faizan, Atika Nur. 2020. *Fungsi Lembaga Ombudsman Dalam Mengawasi Penyelenggaran Pelayanan Public Pada Bidang Pemdidikan Di Kota Surabaya*. Jurnal. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen.* Jogyakarta : Penerbit. BPEE.

Hasibuan, Melayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : Bumi Aksara.

Herujito, Yayat M. 2021. *Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta :* Grasindo

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: MandarMajux.

Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara

Mazmanian, Danil And Paul A.Sabatir. 1983. *Implementas*i *and Publik Policy.*USA: Scott Foresman and Company.

Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja. Rosdakarya.

Purwanto, Agus dan Ratih Sulistyastuti, Dyan. 2012. *Impelementasi Kebijakan Publik. Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia.* Yogyakarta: GAVA MEDIA.

S Mariza, Shinta. 2016. *Fungsi Pengawasan Ombudsman Republic Indonesia Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kota Makasar (Di Bidang Pendidikan).* Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makasar.

Siagian, Sondang P, 2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan.* Jakarta : Rineka Cipta.

Sianipar, JPS. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara-RI.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. *2016*. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Bandung: PT Alfabet.

Sugiyono.2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta.

Sule dan Saefullah, 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta predana Media Jakarta.

Supranto. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Erlangga.

Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Rineka Cipta.

Syafiie, Kencana Inu 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Syawaludin. 2020. *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Pengawasan Peneriman Siswa Baru Di Pulau Kecil*. Skripsi. Universitas Riau Pekanbaru.

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

Tachjan, M.Si. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik.* Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI) Bandung-Pusli KP2W LembagaPenelitian UNPAD.

Van, Mater Dan Van Hom.1985. *the policy implementasi process: a conceptual framework.* Administrasi And Society, 6(4). Pp: 445-488.

Wijono D, 2000. *Manajemen mutu pelayanan* . Jakarta : Airlangga University Prees.

Undang-undang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Adalah Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Kemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003

UIN SUSKA RIAU

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

LAMPIRAN

Daftar Wawancara

1. Bagaimana ombudsman dalam penyelesaian penerimaan laporan terhadap pengaduan , Implementasi UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Dinas Pendidikan kabupaten Indragiri Hilir ?
2. pemeriksaan seperti apa yang dilakukan ombudsman terhadap laporan terkait Implementasi UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Dinas Pendidikan kabupaten Indragiri Hilir ?
3. Apakah ombudsman berwenang melakukan pemeriksaan lanjutan atau sebaliknya tidak berwenang melakukan pemeriksaan?
4. Seperti apakah ombudsman dalam menindaklanjuti pemeriksaan laporan pengaduan, baik itu melihat dokumentasi serta melihat salinan dokumen?
5. Apakah upaya ombudsman melakukan atau melaksanakan investigasi/penyelidikan terhadap laporan pengaduan Dinas Pendidikan kabupaten Indragiri Hilir?
6. Apakah ombudsman dalam melakukan investigasi sudah berpedoman pada prinsip independen, non-diksriminasi, serta tidak memihak?
7. Apakah ombudsman dalam melakukan investigasi telah mendengarkan dan mempetimbangkan laporan dari para pihak pelapor?
8. Upaya koordinasi seperti apa yang dilakukan ombudsman dalam menyelesaikan permasalahan Dinas Pendidikan kabupaten Indragiri Hilir ?
9. Upaya kerjasama apa saja yang dilakukan ombudsman dalam penyelesaian laporan?

10. Apakah upaya yang dilakukan ombudsman dalam mencegah terjadinya maladministrasi?
11. Apakah menurut bapak ombudsman dalam penyelesaian penerimaan laporan terhadap pengaduan sudah menjalan kan tugasnya dengan baik?
12. Apakah menurut bapak pemeriksaan yang dilakukan ombudsman terhadap laporan terkait Implementasi UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Dinas Pendidikan kabupaten Indragiri Hilir sudah terlakssana ?
13. ombudsman dalam menindak lanjuti laporan sudah melakukan sop nya degan benar
14. Apakah menurut bapak ombudsman sudah memadahi dalam melakukan intesvigai, dari segi sarana dan prasaran, SDMnya?
15. Apakah menurut bapak ombudsman dalam melakukan investigasi sudah berpedoman pada prinsip independen, non-diksriminasi, serta tidak memihak?
16. Apakah menurut bapak koordinasi yang dilakukan ombudsman dalam menyelesaikan permasalahan Dinas Pendidikan kabupaten Indragiri Hilir sudah baik?
17. Menurut bapak kerja sama yang dilakukan ombudsman saat apakah sudah cukup untuk mencegah terjadinya mal administrasi?
18. Apakah menurut bapak upaya yang dilakukan ombudsman dalam mencegah terjadinya maladministrasi saat sudah bagus ?

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

Dokumentasi

Foto Dengan Kepala Perwaklian Ombudsman Provinsi Riau

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

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

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Foto Bersama Dengan Koordinasi Wilayah Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Dan Masyarakat

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

DATA REKAP LAPORAN

Asal Terlapor	Jumlah										Total
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Bengkalis	0	17	4	6	9	3	10	6	10	6	**71**
Dumai	0	3	1	4	5	3	2	11	2	3	**34**
Indragiri Hilir	0	12	8	2	13	2	3	1	2	3	**46**
Indragiri Hulu	0	3	1	3	4	1	8	2	1	3	**26**
Jakarta	0	1	4	2	3	3	0	0	0	1	**14**
Jawa Barat	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
Kampar	1	17	9	20	16	16	15	8	6	6	**114**
Kepulauan Meranti	0	5	4	2	3	1	3	2	0	2	**22**
Kuantan Singingi	0	6	1	1	2	0	2	2	5	3	**22**
Padang	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
Pekanbaru	2	58	144	138	131	147	104	94	73	57	**948**
Pelalawan	0	1	6	2	2	3	5	1	0	1	**21**
Riau	2	35	0	0	0	0	0	0	0	0	**37**
Rokan Hilir	0	4	55	6	3	3	3	1	6	6	**87**
Rokan Hulu	0	6	3	3	5	5	5	1	2	2	**32**
Siak	0	2	6	12	7	6	2	5	2	2	**44**
	5	**170**	**246**	**201**	**203**	**195**	**162**	**134**	**109**	**95**	**1520**

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 lapor
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic U
UIN SUSKA RIAU

Klasifikasi Terlapor	Jumlah										Total
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Badan Pertanahan Nasional	0	5	32	17	14	12	9	15	12	8	**124**
BUMN/BUMD	0	10	13	36	21	30	23	7	8	9	**157**
Dewan Perwakilan Rakyat/Majelis Pemusyawaratan Rakyat	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Instansi Pemerintah/Kementerian	0	12	8	25	9	11	4	5	3	2	**79**
Kejaksaan	0	0	0	0	0	1	2	1	1	0	**5**
Kepolisian	1	29	22	25	35	32	26	14	6	13	**203**
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	0	0	10	0	1	0	1	0	0	2	**14**
Lain-lain	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	**3**
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	0	0	0	0	1	1	3	2	0	2	**9**
Lembaga Pendidikan Negeri	0	6	6	0	3	4	7	11	19	3	**59**
Lembaga Pendidikan Swasta	0	1	1	1	1	0	2	0	4	1	**11**
Lembaga Peradilan	0	4	4	2	2	4	5	5	2	3	**31**
Pemerintah Daerah	4	101	149	91	113	99	78	74	51	48	**808**
Rumah Sakit Swasta	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	**4**
Rumah Sakit Pemerintah	0	0	1	3	1	0	1	0	0	4	**10**
Tentara Nasional Indonesia	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	**2**
	5	**170**	**246**	**201**	**203**	**195**	**162**	**134**	**109**	**95**	**1520**

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 lapor
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic U

Klasifikasi Pelapor	Jumlah										Total
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Badan Hukum	0	0	5	3	0	10	2	0	0	0	**20**
Inisiatif Media	0	4	6	13	5	5	2	0	0	0	**35**
Instansi Pemerintah	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	**2**
Kelompok Masyarakat	0	25	20	22	2	8	7	8	1	0	**93**
Keluarga Korban	0	10	16	17	6	10	6	10	5	5	**85**
Korban Langsung	5	126	183	126	179	145	108	98	80	68	**1118**
Kuasa Hukum	0	0	8	10	10	7	19	17	18	22	**111**
Lain-lain	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	**2**
Lembaga Bantuan Hukum	0	0	0	1	0	1	3	0	5	0	**10**
Lembaga Swadaya Masyarakat	0	1	5	5	1	3	7	1	0	0	**23**
Organisasi	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	**5**
Organisasi Profesi	0	1	3	2	0	3	4	0	0	0	**13**
Pengacara	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	**3**
	5	**170**	**246**	**201**	**203**	**195**	**162**	**134**	**109**	**95**	**1520**

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 lapor
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t
© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic U
UIN SUSKA RIAU

Tahun	Klasifikasi Pelapor	Cara Penyampaian	Klasifikasi Terlapor	Instansi Terlapor	Nama Kab/Kota/Prov/Lembaga	Substansi	Dugaan Maladministrasi
2013	Keluarga Korban	Surat	Lembaga Peradilan	PA Tembilahan	Indragiri Hilir	Peradilan	Berpihak
2013	Korban Langsung	Telepon/ WA	Dewan Perwakilan Rakyat/Majelis Pemusyawaratan Rakyat	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	Indragiri Hilir	dll	Penundaan Berlarut
2013	Korban Langsung	Datang langsung	Pemerintah Daerah	Dinas Pendidikan	Indragiri Hilir	Kepegawaian	Penyimpangan Prosedur
2013	Organisasi Profesi	Surat	Pemerintah Daerah	Dinas Pendidikan	Indragiri Hilir	Kepegawaian	Penyimpangan Prosedur
2013	Korban Langsung	Surat	Pemerintah Daerah	Dinas Pendidikan	Indragiri Hilir	Pendidikan	Penyimpangan Prosedur
2013	Korban Langsung	Telepon/ WA	Pemerintah Daerah	Dinas PU	Indragiri Hilir	Pendidikan	Tidak Memberikan Pelayanan
2013	Keluarga Korban	Telepon/ WA	Instansi Pemerintah/Kementerian	Kementerian Agama	Indragiri Hilir	Pendidikan	Permintaan Uang Barang & Jasa
2013	Keluarga Korban	Telepon/ WA	Instansi Pemerintah/Kementerian	Kementerian Agama	Indragiri Hilir	Pendidikan	Permintaan Uang Barang & Jasa
2013	Korban Langsung	Telepon/ WA	Pemerintah Daerah	Desa	Indragiri Hilir	Administrasi kependudukan	Tidak Memberikan Pelayanan
2013	Korban Langsung	Telepon/ WA	Pemerintah Daerah	Desa	Indragiri Hilir	Administrasi kependudukan	Tidak Memberikan Pelayanan
2013	Korban Langsung	Telepon/ WA	Pemerintah Daerah	Dinas Pendidikan	Indragiri Hilir	Pendidikan	Penyalahgunaan Wewenang
2013	Korban Langsung	Telepon/ WA	Pemerintah Daerah	Dinas Pendidikan	Indragiri Hilir	Pendidikan	Penyalahgunaan Wewenang
2014	Korban Langsung	Telepon/ WA	Pemerintah Daerah	Dinas Pendidikan	Indragiri Hilir	Pendidikan	Penundaan Berlarut
2014	Organisasi Profesi	Datang langsung	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kabupaten Inhil	Indragiri Hilir	Perijinan (PTSP)	Penyimpangan Prosedur
2014	Lembaga Swadaya	Surat	Pemerintah Daerah	Desa	Indragiri Hilir	Pertanahan/Agraria	Penyimpangan

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 lapor
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic U

	Masyarakat						Prosedur
2014	Kelompok Masyarakat	Surat	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kabupaten Inhil	Indragiri Hilir	Keagamaan	Diskriminasi
2014	Keluarga Korban	Datang langsung	Lembaga Pendidikan Negeri	Dinas Pendidikan	Indragiri Hilir	Pendidikan	Penyalahgunaan Wewenang
2014	Organisasi Profesi	Datang langsung	Kepolisian	Kepolisian Resor	Indragiri Hilir	Kepolisian	Penyimpangan Prosedur
2014	Korban Langsung	Surat	Pemerintah Daerah	Kecamatan	Indragiri Hilir	Pertanahan/Agraria	Penyimpangan Prosedur
2014	Korban Langsung	Surat	Pemerintah Daerah	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Indragiri Hilir	Ketenagakerjaan	Tidak Kompeten
2015	Organisasi Profesi	FAX	Pemerintah Daerah	Dinas Pendidikan	Indragiri Hilir	Pendidikan	Penundaan Berlarut
2015	Korban Langsung	Surat	Pemerintah Daerah	BKD Inhil	Indragiri Hilir	Kepegawaian	Penundaan Berlarut
2016	Korban Langsung	Media	Pemerintah Daerah	RSUD Puri Husada Tembilahan	Indragiri Hilir	Data Informasi/Informasi Publik	Penyalahgunaan Wewenang
2016	Korban Langsung	Telepon/ WA	Pemerintah Daerah	Dinas Perhubungan Inhil	Indragiri Hilir	Perhubungan/Insfrastruktur/Transportasi	Permintaan Uang Barang & Jasa
2016	Korban Langsung	Datang langsung	Lembaga Pendidikan Negeri	Pemerintah Kabupaten Inhil	Indragiri Hilir	Pendidikan	Penyalahgunaan Wewenang
2016	Korban Langsung	Surat	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kabupaten Inhil	Indragiri Hilir	Ketenagakerjaan	Penundaan Berlarut
2016	Korban Langsung	Telepon/ WA	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kabupaten Inhil	Indragiri Hilir	Kesehatan	Tidak Memberikan Pelayanan
2016	Korban Langsung	Datang langsung	Badan Pertanahan Nasional	Badan Pertanahan Nasional	Indragiri Hilir	Pertanahan/Agraria	Penundaan Berlarut
2016	Korban Langsung	Surat	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kabupaten Inhil	Indragiri Hilir	Kepegawaian	Penundaan Berlarut
2016	Korban Langsung	Telepon/ WA	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kabupaten Inhil	Indragiri Hilir	Pendidikan	Permintaan Uang Barang & Jasa
2016	Korban Langsung	Telepon/	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kabupaten	Indragiri Hilir	Pendidikan	Permintaan Uang

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 lapor
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic U

		WA		Inhil			Barang & Jasa
2016	Korban Langsung	Telepon/ WA	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kabupaten Inhil	Indragiri Hilir	Pendidikan	Permintaan Uang Barang & Jasa
2016	Korban Langsung	Datang langsung	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kabupaten Inhil	Indragiri Hilir	Perhubungan/Insfrastruktur/Transportasi	Penundaan Berlarut
2016	Korban Langsung	Surat	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kabupaten Inhil	Indragiri Hilir	Kepegawaian	Penundaan Berlarut
2016	Korban Langsung	Surat	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kabupaten Inhil	Indragiri Hilir	Pertanahan/Agraria	Penundaan Berlarut
2017	Korban Langsung	Media	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kabupaten Inhil	Indragiri Hilir	Pajak	Permintaan Uang Barang & Jasa
2017	Badan Hukum	Surat	Kepolisian	Kepolisian Sektor	Indragiri Hilir	Kepolisian	Tidak Kompeten
2018	Kelompok Masyarakat	Datang langsung	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kab/Kota	Indragiri Hilir	Data Informasi/Informasi Publik	Penyimpangan Prosedur
2018	Kuasa Hukum	Surat	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kab/Kota	Indragiri Hilir	Pertanahan/Agraria	Penundaan Berlarut
2018	Kuasa Hukum	Surat	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kab/Kota	Indragiri Hilir	Pertanahan/Agraria	Tidak Kompeten
2019	Kelompok Masyarakat	Datang langsung	Kepolisian	Kepolisian Resor	Indragiri Hilir	Kepolisian	Tidak Memberikan Pelayanan
2020	Korban Langsung	Surat	BUMN/BUMD	Bank	Indragiri Hilir	Perbankan (Jasa Keuangan)	Tidak Kompeten
2020	Korban Langsung	Email	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kab /Kota	Indragiri Hilir	Administrasi Kependudukan	Penundaan Berlarut
2021	Korban Langsung	Surat	Kepolisian	Kepolisian Resor	Indragiri Hilir	Kepolisian	Penundaan Berlarut
2021	Korban Langsung	Email	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kab /Kota	Indragiri Hilir	Perhubungan/Insfrastruktur/Transportasi	Tidak Kompeten
2021	Kuasa Hukum	Datang langsung	Pemerintah Daerah	Pemerintah Kab /Kota	Indragiri Hilir	Pengadaan Barang dan Jasa/Lelang	Tidak Memberikan Pelayanan

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 lapor
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic U

Nilai Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap Standar Pelayanan Publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Tahun 2018

Kategorisasi : Pemerintah Daerah
Pemerintah Daerah : Kabupaten Indragiri Hilir
Periode Observasi : Mei – Juni 2018

No.	Nama Unit Layanan	Produk Layanan	Nilai
1.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1. Akta Kelahiran	100.00
		2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	100.00
		3. Akta Kematian	100.00
		4. Kartu Keluarga (KK)	100.00
		5. Akta Perkawinan	100.00
2.	Dinas Kesehatan	6. Surat Izin Kerja Perawat	86.00
3.	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	7. Rekomendasi Izin Usaha Simpan Pinjam	12.50
		8. Rekomendasi Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi	12.50
4.	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	9. Rekomendasi Komisi Penilai Amdal	78.50
5.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	10. Izin Apotek	100.00
		11. Izin Mendirikan Klinik	100.00
		12. Pendaftaran Penanaman Modal	100.00
		13. Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3	100.00
		14. Perubahan Pendaftaran Penanaman Modal	100.00
		15. Izin Pengumpulan Limbah B3	100.00
		16. Izin Pembuangan Air Limbah ke Sumber Air	100.00
		17. Izin Pemanfaatan Air Limbah ke Tanah untuk Aplikasi pada Tanah	100.00
		18. Izin Usaha Industri (IUI) Mengah Besar	100.00
		19. Izin Usaha Industri (IUI) Kecil	100.00
		20. Tanda Daftar Usaha Pariwisata	100.00
		21. Izin Reklame	100.00
		22. Izin Lokasi	100.00
		23. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	100.00
		24. Izin Usaha Jasa Konstruksi Nasional (IUJKN)	100.00
		25. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	100.00
		26. Tanda Daftar Gudang	100.00
		27. Izin Usaha Perkebunana Pengolahan (IUP-P)	100.00
		28. Izin Usaha Perkebunan Budidaya (IUP-B)	100.00
		29. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	100.00
		30. Izin Toko Obat	100.00
		31. Izin Praktik Bidan	100.00
6.	Dinas Pendidikan	32. Surat Mutasi Siswa	100.00
		33. Legalisir Ijazah	100.00
		34. Surat Izin Operasional TK	100.00
		35. Surat Izin Operasi Kelompok Belajar (KB)	100.00
		36. Izin Pendirian Pusat Kegiatan Belajar	100.00

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

No.	Nama Unit Layanan	Produk Layanan	Nilai
		Masyarakat (PKBM)	
7.	Dinas Perhubungan	37. Izin Trayek Angkutan Pedesaan	10.50
		38. Izin Insidentil	10.50
		39. Kartu Pengawasan	10.50
8.	Dinas Sosial	40. Pendaftaran Panti Asuhan	43.50
		41. Pendaftaran Organisasi Sosial/Yayasan	43.50
		42. Pemulangan Orang Terlantar	43.50
		43. Pendaftaran Izin Sumbangan	43.50
		44. Mengadopsi Anak	43.50
9.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	45. Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA)	68.00
		46. Izin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja	86.00
		47. Izin Pendaftaran Bursa Kerja Khusus (BKK)	98.00
		48. Surat Rekomendasi Pasport Calon TKI atau Tenaga Migran Indonesia	86.00
		49. Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK.1)	98.00
Nilai Rata-Rata			**83.15**
Zona Kepatuhan			**Hijau**

Keterangan Kategorisasi Penilaian Pemerintah Daerah :

Nilai	Tingkat Kepatuhan	Zona
0 - 50	Rendah	Merah
51 - 80	Sedang	Kuning
81 - 100	Tinggi	Hijau

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

FORM PENILAIAN KEPATUHAN KEMENTERIAN DAN LEMBAGA

A. Profil

Tipe Instansi yang akan disurvei	Kementrian / Lembaga
Provinsi	
Kabupaten/Kota	
Unit Pelayanan	
Nomenklatur Unit Pelayanan *	
Nama Narasumber	
Jabatan Narasumber	
Kontak Narasumber	
Nama Pengambil Data	
Tanggal Observasi	
Waktu Observasi	

B. Rincian

Produk Layanan	
Nomenklatur Produk Layanan *	

*) *Diisi jika tidak sama dengan Nomenklatur di tabel yang berada di atasnya*

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

C. Penilaian

Tabel Penilaian Pelayanan Langsung oleh Kementerian dan Lembaga

No	Variabel	Unsur	Indikator	Ada / Tidak Ada
1	Standar Pelayanan Publik	Utama	Persyaratan	
			Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
			Produk Pelayanan	
			Jangka waktu penyelesaian	
			Biaya/Tarif	
2	Maklumat Layanan	Utama	Ketersediaan Maklumat layanan	
3	Sarana dan Prasarana, Fasilitas	Utama	Ketersediaan Ruang Tunggu	
			Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	
			Ketersediaan loket/meja pelayanan	
4	Pelayanan Khusus	Utama	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	
			Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	
5	Pengelolaan	Utama	Ketersediaan	

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
UIN SUSKA RIAU

	Pengaduan		Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/ Email, dll)	
			Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	
			Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	
6	Penilaian Kinerja	Utama	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	
7	Visi, Misi dan Moto Pelayanan	Tambahan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	
			Ketersediaan Motto Pelayanan	
8	Atribut	Tambahan	Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	
9	Pelayanan Terpadu (Jawaban Pilihan, harus salah satu yang dipilih)	Utama	Pelayanan Terpadu Tingkat Kementerian/Lembaga	
			Pelayanan terpadu Tingkat Direktorat Jenderal/Deputi	
			Pelayanan terpadu Tingkat Direktorat /Direktur/Eselon III	
			Bukan Pelayanan Terpadu	
10	Rekognisi	Tambahan	Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat	

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

			atau hal lainnya	

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

FORM PENILAIAN KEPATUHAN PEMERINTAH DAERAH PROVINSI / KABUPATEN / KOTA

A. Profil

Tipe Instansi yang akan disurvei	Provinsi / Kabupaten / Kota
Provinsi	
Kabupaten/Kota	
Unit Pelayanan	
Nomenklatur Unit Pelayanan *	
Nama Narasumber	
Jabatan Narasumber	
Kontak Narasumber	
Nama Pengambil Data	
Tanggal Observasi	
Waktu Observasi	

B. Rincian

Bidang Layanan	
Produk Layanan	
Nomenklatur Produk Layanan *	

**) Diisi jika tidak sama dengan Nomenklatur di tabel yang berada di atasnya*

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

C. Penilaian

Penilaian Pelayanan Langsung oleh Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota)

No	Variabel	Unsur	Indikator	Ada / Tidak Ada
1	Standar Pelayanan Publik	Utama	Persyaratan	
			Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
			Produk Pelayanan	
			Jangka waktu penyelesaian	
			Biaya/Tarif	
2	Maklumat Layanan	Utama	Ketersediaan Maklumat layanan	
3	Sarana dan Prasarana, Fasilitas	Utama	Ketersediaan Ruang Tunggu	
			Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	
			Ketersediaan loket/meja pelayanan	
4	Pelayanan Khusus	Utama	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	
			Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	
5	Pengelolaan Pengaduan	Utama	Ketersediaan Sarana Pengaduan	

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

			(SMS/Telpon/Fax/E mail, dll)	
			Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	
			Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	
6	Penilaian Kinerja	Utama	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	
7	Visi, Misi dan Moto Pelayanan	Tambahan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	
			Ketersediaan Motto Pelayanan	
8	Atribut	Tambahan	Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	
9	Pelayanan Terpadu	Utama	Pelayanan Terpadu Satu Pintu	
			Pelayanan Pada Dinas	
10	Rekognisi	Tambahan	Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	

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
UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/510/2022 Pekanbaru, 13 Januari 2022 M
Sifat : Biasa 9 Jumadil Akhir 1443 H
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth. **Ratna Dewi, S. Sos, M. Si**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a	:	Lita Pika Lisa
NIM	:	11870523967
Jurusan	:	Administrasi Negara
Semester	:	VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi menyusun skripsi dengan judul:**"Studi Pelaksanaan Ombudsman Mengawasi Organisasi Perangkat Daerah Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir"**. Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.
Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,

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

Tembusan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
1. 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.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/523/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Izin Riset**

Pekanbaru, 14 Januari 2022 M
10 Jumadil Akhir 1443 H

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Lita Pika Lisa
NIM. : 11870523967
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Studi Pelaksanaan Ombudsman Mengawasi Organisasi Perangkat Daerah Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **P E K A N B A R U**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/45082

T E N T A N G

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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/523/2022 Tanggal 14 Januari 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	:	**LITA PIKA LISA**
2. NIM / KTP	:	11870523967
3. Program Studi	:	ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang	:	S1
5. Alamat	:	PEKANBARU
6. Judul Penelitian	:	**ANALISIS PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**
7. Lokasi Penelitian	:	KANTOR OMBUDSMAN RI

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 10 Februari 2022

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

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU

Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :
1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kantor Perwakilan ombudsman RI Di Riau
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

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

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI RIAU
Jl. Hang Tuah No 34 Pekanbaru - Riau 28131
Telp/ Faks. (0761) 888100 Layanan Pengaduan 0811 9533737
Email : riau@ombudsman.go.id Website : www.ombudsman.go.id

SURAT KETERANGAN RISET
Nomor : B/429/HM.02.03-04/VI/2022

Yang bertandatangan di bawah ini :
Nama : Bambang Pratama, S.H.
Jabatan : Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi

Dengan ini menrangkan bahwa :
Nama : Lita Pika Lisa
Nim : 11870523967
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Suska Riau

Telah melaksanakan penelitian di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau guna menyelesaikan tugas akhir atau skripsi dengan judul "Analisis Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir".

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

Pekanbaru, 28 Juni 2022
Plh. Kepala Perwakilan
Ombudsman Republik Indonesia
Provinsi Riau,

Bambang Pratama

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

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
UIN SUSKA RIAU

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

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Lita Pika Lisa, lahir di Kotabaru pada tanggal 10 Agustus 1999. Penulis merupakan anak pertama dari 1 bersaudara. Ayahanda bernama Juliaman dan Ibunda bernama Simas. Adapun pendidikan penulis dimulai SDN 002 Kotabaru Kecamatan Keritang dan lulus pada Tahun 2012, kemudian penulis melanjutkan sekolah ke SMP 1 Kecamatan Keritang dan Lulus pada tahun 2015, selanjutnya penulis melanjutkan sekolah menengah atas di SMAN 1 Keritang dan lulus tahun 2018.

Pada tahun 2018, melalui jalur mandiri penulis diterima menjadi salah satu mahasiswa di jurusan Administrasi Negara S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis Menyelesaikan teori perkuliahan selama 7 semester, dan satu semester untuk penyusunan skripsi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul "Implementasi undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman republik Indonesia (studi kasus di dinas pendidikan Indragiri hilir)".

Dengan Rahmat Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini di bawah bimbingan Ibuk Ratna dewi, S.Sos., M.SI bertepatan pada tanggal 21 Juli 2022, penulis ujian Oral Comprehensive dan dinyatakan "LULUS" dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).