

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Ombudsman RI Wilayah Riau

Sebagaimana yang tertulis dalam pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang mengatakan bahwa Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di provinsi dan/atau kabupaten/kota.⁵² Sejak didirikan pada 8 Oktober 2012, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau mulai melaksanakan tugas dan fungsinya dengan beroperasi di kantor yang beralamat di Jl. Hang Tuah No. 34, Kelurahan Suka Mulia, Kecamatan Sail, Kota Pekanbaru. Pelantikan Kepala Perwakilan dan tiga asisten yang dilakukan di Jakarta pada saat itu turut memberikan dampak dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Riau.⁵³

Dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenangnya di tingkat daerah, Ombudsman Republik Indonesia membentuk unit kerja yang disebut Perwakilan Ombudsman. Keberadaan Perwakilan ini bertujuan untuk memperluas jangkauan pelayanan pengawasan publik serta memastikan penanganan laporan masyarakat dapat dilakukan secara lebih efektif dan dekat dengan wilayah pengaduan. Ketentuan mengenai susunan dan tata kerja Perwakilan Ombudsman ini diatur dalam Peraturan Pemerintah tentang

⁵²Indonesia, Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139 tentang Ombudsman Republik Indoenesia, Pasal 5

⁵³Fatwa Ferdiansyah, Analis Hasil Pengawasan Pengaduan Masyarakat Ombudsman Perwakilan Riau, Wawancara, Pekanbaru , 25 April 2025.

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.

Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah, yang dijelaskan pada Pasal 9 sebagai berikut:⁵⁴

1. Perwakilan Ombudsman terdiri atas:
 - a. 1 (satu) orang Kepala Perwakilan Ombudsman; dan
 - b. Asisten Ombudsman.
- 1a. Jumlah asisten Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b ditetapkan berdasarkan analisis beban kerja oleh Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan tertulis dari menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.
2. Asisten Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diangkat atau diberhentikan oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat anggota Ombudsman.
3. Sekretaris Jenderal Ombudsman dapat menugaskan pegawai negeri sipil di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman untuk mendukung pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Perwakilan Ombudsman.

Selanjutnya, dalam pelaksanaan tugas di tingkat daerah, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau telah menetapkan pembagian kerja yang terstruktur dan sistematis untuk mendukung kelancaran proses pengawasan pelayanan publik. Secara kelembagaan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi

⁵⁴Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2017, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6143, Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah, Pasal 9.

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.

Riau terdiri dari 4 (empat) bidang, yaitu:⁵⁵

1. Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan adalah bidang yang bertugas melakukan penerimaan, pencatatan, dan verifikasi Laporan masyarakat. Adapun tugas dan fungsi bidang PVL sebagai berikut:

- a. Menerima Laporan masyarakat datang langsung, surat, telepon, faksimili, *e-mail*, *website*, media sosial, dan media lainnya;
- b. Menerima konsultasi pengaduan pelayanan publik;
- c. Melakukan pencatatan Laporan;
- d. Melakukan verifikasi syarat formil Laporan (persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti); dan
- e. Melakukan verifikasi syarat materiil Laporan (hal-hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan wewenang Ombudsman yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti).

2. Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan

Tugas dan fungsi Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan ialah sebagai berikut:

- a. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- b. Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup

⁵⁵Fatwa Ferdiansyah, Analis Hasil Pengawasan Pengaduan Masyarakat Ombudsman Perwakilan Riau, Wawancara, Pekanbaru , 25 April 2025.

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.

- kewenangan Ombudsman;

 - c. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi

Tugas dan fungsi Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pemerintahan daerah, instansi pemerintah lainnya, lembaga pendidikan, lembaga kemasyarakatan, dan perseorangan;
- b. Membangun jaringan kerja;
- c. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.

4. Sekretariat

Sekretaris Jenderal Ombudsman memiliki wewenang untuk menunjuk Pegawai Negeri Sipil dalam lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman, yang bertujuan untuk mendukung pelaksanaan tugas, fungsi, dan kewenangan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Riau. Hal ini dilakukan guna memastikan efektivitas dan kelancaran proses pengawasan pelayanan publik di daerah. Penunjukan ini juga memperkuat sumber daya manusia di wilayah tersebut.

Berdasarkan hal tersebut Ombudsman Wilayah Riau memiliki susunan organisasi sebagai berikut:

Tabel 4.1

Susunan Organisasi Ombudsman Wilayah Riau

NO	NAMA	JABATAN
1	Bambang Pratama, S.H., M.H.	Kepala Perwakilan
2	Dasuki, S.Sos.	Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi
3	Deny Rendra, S.IP., M.Si.	Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan
4	Agung Setio Apriyanto, S.H., M.H.	Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan
5	M. Chairil Umam, S.IP., M.Si. (Han).	Asisten Muda (bidang Pencegahan Maladministrasi)
6	Metia Winati Muchda, S.H.	Asisten Pratama (bidang Pencegahan Maladministrasi)
7	Zsa Zsa Bangun Pratama, S.H., M.H.	Asisten Muda (bidang Riksa)
8	Habibie, S.H.	Asisten Pratama (bidang Riksa)
9	Ainul Mardiyah, S.H.	Asisten Pratama (bidang Riksa)
10	Tami Linasari, S.H., M.Kn.	Asisten Pratama (bidang Riksa)
11	Cahyono, S.H.	Asisten Pratama (bidang Riksa)
12	Wahyuni, S.H.	Asisten Pratama (bidang PVL)
13	Riana Anugrah, S.IP.	Asisten Pratama (bidang PVL)
14	Zeilani Hadi Putra, S.E.	Asisten Pratama (bidang PVL)
15	Faridah Hanum, S.H.	Calon Asisten Ombudsman RI
16	Silvia Ningrum, S.E.	Penata Keuangan (Bendahara dan Pengelola BMN)
17	Enda Yuliana, A.Md.	Administrasi Pemerintahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

18	Fatwa Ferdiansyah, S.H.	Analis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat (unit Arsip dan Walidata)
19	Lusiana Nuraini Nainggolan, S.E.	Analis Tata Usaha
20	Debi Nursari, S.E., M.Si.	Pramubakti
21	Icha Oktavia, S.AP.	Pramubakti
22	M. Ramzah, S.H.	Tenaga Keamanan
23	M. Yusuf, S.Sos	Pengemudi
24	Muafi Maulana Al Amin	Tenaga Keamanan

Sumber: Keputusan Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau Nomor 01/SK-ORI/PW04/I/2025 Tentang Struktur Organisasi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau telah dirancang secara terstruktur dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Susunan organisasi tersebut memungkinkan Ombudsman menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik secara profesional, terkoordinasi, dan berjenjang, sehingga setiap laporan masyarakat dapat ditangani melalui prosedur yang jelas dan terstruktur.

B. Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, negara melalui Undang-Undang Nomor 37 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.

2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memberikan ruang pengawasan eksternal terhadap penyelenggara layanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 1 dijelaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.⁵⁶

Tugas Ombudsman Republik Indonesia merujuk pada ketentuan yang terdapat dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Secara umum tugas utama Ombudsman adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk BUMN/BUMD, badan swasta, maupun perseorangan yang diberikan tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Adapun tugas Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun

⁵⁶Indonesia, Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139 tentang Ombudsman Republik Indoenesia, Pasal 1

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.

2008 adalah:⁵⁷

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

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kehadiran Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong terciptanya tata kelola pelayanan publik yang berintegritas, transparan, dan akuntabel. Kewenangan yang dimiliki Ombudsman sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tidak hanya sebatas menerima laporan masyarakat, melainkan juga melakukan pengawasan aktif melalui pemeriksaan, investigasi, hingga upaya pencegahan

⁵⁷*Ibid.*, Pasal 7

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.

terhadap kemungkinan timbulnya maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Sejak didirikan pada tahun 2012 lalu Ombudsman RI Provinsi Riau

telah menerima banyak laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman RI Provinsi Riau memiliki tugas-tugas yang salah satunya adalah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Terkait dengan tugas tugas ini Ombudsman RI Provinsi Riau telah melakukan kegiatan pencegahan maladministrasi. Upaya pencegahan maladministrasi dilakukan Ombudsman RI Provinsi Riau melalui sejumlah kegiatan yang meliputi pelaksanaan kajian kebijakan publik, monitoring atas pelaksanaan perlakuan saran kebijakan publik terhadap hasil kajian yang telah dilakukan Ombudsman RI Provinsi Riau.⁵⁸

Pada periode 2021–2025, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau secara konsisten memainkan peran penting dalam memantau pelaksanaan pelayanan publik di wilayah tersebut. Peran ini terlihat dari penerimaan dan penanganan laporan pengaduan masyarakat yang dirugikan akibat pelayanan publik yang tidak sesuai ketentuan atau standar. Pengaduan mencakup berbagai sektor layanan, baik dari instansi pemerintah, BUMN, BUMD, maupun lembaga swasta yang bertanggung jawab atas pelayanan publik. Seluruh laporan ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan hak warga negara.

⁵⁸Fatwa Ferdiansyah, Analis Hasil Pengawasan Pengaduan Masyarakat Ombudsman Perwakilan Riau, Wawancara, Pekanbaru , 25 April 2025.

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.

Keberadaan Ombudsman menjadi salah satu pilar penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Rincian jumlah laporan aduan masyarakat pada periode tersebut disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.2

Laporan 5 Tahun Terakhir berdasarkan Substansi Laporan dan Hasil Tindak Lanjut Laporan

No.	Tahun	Laporan Masuk	Hasil Tindak Lanjut	
			Proses	Selesai
1.	2021	118	0	118
2.	2022	131	0	131
3.	2023	196	1	195
4.	2024	199	3	196
5.	2025	43	7	36
	Total	678	11	676

Sumber: Kantor Ombudsman RI Wilayah Riau Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.2 mengenai laporan 5 tahun terakhir berdasarkan substansi laporan dan hasil tindak lanjut laporan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan publik oleh lembaga ini berjalan dengan cukup baik. Namun jumlah pengaduan masyarakat yang tinggi setiap tahunnya menunjukkan bahwa masih banyak masalah yang belum terselesaikan dengan optimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Riau. Hal ini mencerminkan adanya jurang pemisah antara harapan masyarakat terhadap layanan yang berkualitas dan kenyataan pelaksanaan kebijakan oleh instansi penyedia layanan publik. Keadaan ini menegaskan perlunya kajian mendalam mengenai sejauh mana

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.

peran Ombudsman RI Perwakilan Riau berkontribusi dalam memastikan penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, khususnya dalam aspek akuntabilitas, transparansi, dan profesionalisme, sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini mengisyaratkan bahwa proses pengawasan dan pencegahan maladministrasi di tingkat implementasi belum berjalan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Dengan demikian, perlu adanya penguatan strategi pengawasan, evaluasi tindak lanjut laporan, serta peningkatan kolaborasi antara Ombudsman dan penyelenggara layanan publik guna meminimalisir terjadinya pengulangan kasus serupa di masa mendatang

Pada tahun 2021, Ombudsman mencatat total 118 laporan pengaduan dan seluruhnya berhasil diselesaikan, sehingga tingkat penyelesaian laporan pada tahun tersebut mencapai 100%.

Selanjutnya pada tahun 2022, sebanyak 131 laporan diterima dan seluruhnya juga berhasil diselesaikan dalam tahun yang sama, kembali mencatat capaian penyelesaian sebesar 100%. Pada tahun 2023, dari total 196 laporan, sebanyak 195 laporan berhasil ditindaklanjuti dan diselesaikan, sementara 1 laporan atau sekitar 0,51% masih dalam proses tindak lanjut.

Di tahun 2024, Ombudsman menerima sebanyak 199 laporan, dan 196 di antaranya berhasil diselesaikan, sedangkan 3 laporan atau sekitar 1,51% masih dalam proses penyelesaian. Sementara itu, untuk tahun 2025 hingga data terakhir yang dicatat, terdapat 43 laporan masuk, dengan 36 laporan yang telah diselesaikan dan 7 laporan atau sebesar 16,28% masih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dalam proses tindak lanjut.

Secara keseluruhan, dalam kurun waktu lima tahun, Ombudsman RI Perwakilan Riau menerima total 687 laporan, dengan 676 laporan berhasil diselesaikan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian laporan selama periode tersebut berada pada angka 98,40%, sementara sisanya sebesar 1,60% masih dalam proses tindak lanjut.

Data ini memperlihatkan bahwa Ombudsman Perwakilan Riau secara konsisten menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik, meskipun masih terdapat beberapa laporan yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu singkat disebabkan oleh tingkat kompleksitas kasus yang memerlukan proses tindak lanjut lebih mendalam. Temuan tersebut sekaligus menggambarkan capaian penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau hingga tanggal 17 April 2025, sehingga upaya peningkatan kinerja dalam mendukung optimalisasi pelaksanaan tugas pengawasan oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau dinilai sangat penting untuk terus dilakukan.

Dalam menjembatani antara rakyat sebagai sumber kekuasaan dengan pemerintah sebagai pemegang mandat kekuasaan, Ombudsman dapat menerima dan menindaklanjuti keluhan masyarakat terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Setiap laporan yang diterima oleh Ombudsman harus ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh petugas pengelola pengaduan berdasarkan mekanisme dan pengelolaan pengaduan yang telah disusun. Kinerja Ombudsman dalam menangani pengaduan masyarakat merupakan salah satu langkah untuk mewujudkan perbaikan layanan 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.

diberikan oleh pemerintah/negara agar penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan koridor pemenuhan kebutuhan dasar. Pengaruh Ombudsman menjadi catatan penting bagi setiap instansi dalam mengevaluasi kinerja penyelenggaranya, bahkan masyarakat juga semakin berekspektasi tinggi dengan membuat laporan.⁵⁹

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana masyarakat memandang dan merespons peran Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik, penulis melakukan wawancara dengan salah satu informan yang merupakan seorang mahasiswa di salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Kota Pekanbaru yang mengungkapkan bahwa meskipun ia sudah mengetahui fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, ia belum pernah melaporkan keluhan yang ia alami. Temuan ini menjadi salah satu representasi penting dalam melihat sejauh mana kesadaran dan partisipasi masyarakat, khususnya kalangan terdidik, terhadap mekanisme pengaduan yang difasilitasi oleh Ombudsman. Berikut ini adalah hasil wawancara bersama saudara S yang dilakukan penulis sebagai bagian dari upaya menggali perspektif masyarakat secara langsung:

"Saya tahu Ombudsman itu lembaga yang mengawasi pelayanan publik dan bisa menangani pengaduan jika ada masalah dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan. Saya pertama kali tahu tentang Ombudsman dari berita di televisi dan beberapa postingan di media sosial, namun saya belum mendalami lebih lanjut. Meski saya tahu Ombudsman bisa membantu, saya merasa agak ragu untuk melapor. Saya khawatir kalau prosesnya akan memakan waktu yang lama, dan saya tidak yakin apakah masalah saya akan

⁵⁹Nurlita Purnama, et.al, "Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya Dalam Menangani Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru Di Kota Depok", dalam *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, Volume 1., No. 1., (Maret 2024), h.113

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.

ditangani dengan cepat dan efektif. Terkadang saya merasa, jika saya melapor ke lembaga besar seperti Ombudsman, malah akan menambah rumit masalah saya. Saya juga tidak yakin apakah saya akan mendapatkan solusi yang memadai dari proses pengaduan tersebut. Walaupun saya tahu Ombudsman bisa menjadi tempat untuk mengadukan masalah, saya masih merasa lebih nyaman mencari cara lain untuk menyelesaikan masalah saya tanpa melalui lembaga tersebut.⁶⁰

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa Ombudsman memiliki peran strategis dalam menjembatani kepentingan masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik melalui mekanisme pengaduan terhadap dugaan maladministrasi. Keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas memberikan ruang formal bagi masyarakat untuk menyalurkan keluhan secara sistematis, sekaligus menjadi alat perbaikan bagi instansi penyelenggara layanan publik dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Penanganan aduan yang dilakukan secara responsif dan profesional tidak hanya memperkuat akuntabilitas pemerintah, tetapi juga mendorong terbentuknya sistem pelayanan publik yang berpihak pada pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Oleh karena itu, optimalisasi peran Ombudsman menjadi sangat penting, khususnya dalam membangun kepercayaan publik agar mekanisme pengaduan benar-benar dimanfaatkan secara luas dan efektif oleh seluruh lapisan masyarakat. Temuan lapangan yang menunjukkan masih adanya keraguan masyarakat dalam mengakses Ombudsman menunjukkan bahwa upaya peningkatan literasi, sosialisasi, dan pendekatan yang lebih humanis perlu terus ditingkatkan agar fungsi pengawasan ini benar-benar menyentuh kebutuhan masyarakat secara nyata.

⁶⁰S, Masyarakat, Wawancara, Pekanbaru, 29 April 2025

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.

Sepanjang pelaksanaan pengawasan dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, Ombudsman Wilayah Riau mencatat bahwa terdapat 5 (lima) substansi yang paling sering mendapatkan laporan dari masyarakat, yakni pertanahan/agraria, pendidikan, kepolisian, administrasi kependudukan, dan kesehatan. Tingginya jumlah laporan di sektor-sektor ini menjadi gambaran nyata bahwa pelayanan publik di Provinsi Riau masih menghadapi banyak tantangan dalam memenuhi asas kepastian hukum, keadilan, dan pelayanan prima.⁶¹

1. Pertanahan atau Agraria

Pada substansi pertanahan atau agraria, laporan yang diterima umumnya berkaitan dengan penundaan berlarut atas proses administrasi yang berlangsung di kantor lurah, camat, hingga kantor pertanahan. Permohonan masyarakat yang seharusnya mendapatkan kepastian dalam waktu tertentu kerap kali terhenti tanpa alasan yang jelas bahkan hingga bertahun-tahun. Selain itu, konflik lahan seperti kepemilikan ganda, tumpang tindih sertifikat, dan keabsahan dokumen tanah juga menjadi persoalan yang sering muncul dalam laporan.

2. Pendidikan

Di substansi pendidikan, maladministrasi dilaporkan terjadi dalam berbagai bentuk, seperti ketidakjelasan proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), adanya pungutan liar melalui iuran sekolah dan iuran komite yang tidak transparan, hingga praktik penahanan ijazah oleh

⁶¹Deny Rendra, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Perwakilan Riau, Wawancara, Pekanbaru , 25 April 2025.

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.

pihak sekolah akibat permasalahan administrasi maupun biaya yang belum dilunasi oleh siswa.

3. Kepolisian

Dalam substansi kepolisian, permasalahan yang paling banyak ditemukan berkaitan dengan penanganan laporan polisi yang tidak ditanggapi, laporan yang tidak menunjukkan perkembangan, serta pengaduan yang belum diproses, khususnya di bagian Reserse Kriminal (Reskrim). Sementara itu, keluhan serupa jarang terjadi pada bagian Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) dan bidang Intelijen dan Keamanan (Intelkam), terutama dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Secara umum, permasalahan paling sering terjadi di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan Reskrim.

4. Administrasi Kependudukan

Dalam bidang kependudukan, permasalahan yang ditemukan berkaitan dengan produk administrasi kependudukan seperti KTP dan KK. Beberapa kasus menunjukkan bahwa penyelesaian dokumen tersebut tidak selesai tepat waktu dan sering mengalami keterlambatan atau berlarut-larut.

5. Kesehatan

Di bidang kesehatan khususnya di Kota Pekanbaru, masyarakat sering mengeluhkan panjangnya antrian layanan kesehatan. Selain itu, pelayanan di poli juga dianggap kurang responsif dalam menangani pasien. Permasalahan lain yang menjadi sorotan adalah keterbatasan

tenaga medis pada jam-jam sibuk, yang menyebabkan penumpukan pasien serta lamanya waktu tunggu.

Tabel 4.3

Data Laporan berdasarkan Substansi Laporan

No	Substansi	Jumlah Berdasarkan Tahun					Total
		2021	2022	2023	2024	2025	
1	Pertanahan/Agraria	18	32	16	28	0	94
2	Pendidikan	8	20	41	15	3	87
3	Kepolisian	24	17	15	11	3	70
4	Administrasi Kependudukan	7	10	17	33	0	67
5	Kesehatan	8	4	26	20	2	60
6	Kepegawaian	9	6	11	13	2	41
7	Kelistrikan	6	4	1	29	1	41
8	Ketenagakerjaan	8	8	17	7	0	40
9	Lingkungan Hidup	2	0	0	4	28	34
10	Pedesaan	7	3	9	6	1	26
11	Hak Sipil dan Politik	2	3	10	2	1	18
12	Perbankan (Jasa Keuangan)	1	0	8	7	0	16
13	Perijinan (PTSP)	3	3	5	5	0	16
14	Peradilan	3	2	5	2	1	13
15	Perhubungan/Infrastruktur/Transportasi	2	1	2	7	0	12
16	Jaminan Sosial	2	5	0	3	0	10
17	Pajak	0	2	5	1	1	9
18	Kesejahteraan Sosial	3	1	0	3	0	7
19	Pengadaan Barang dan	1	2	0	1	0	4

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.

Jasa/Lelang								
20	Air Minum/Air	0	2	0	1	0	3	
21	Telekomunikasi/Informatika	1	0	2	0	0	3	
22	Koperasi	1	0	2	0	0	3	
23	Keagamaan	0	1	1	0	0	2	
24	Asuransi	1	1	0	0	0	2	
25	Energi	0	1	1	0	0	2	
26	Lembaga Pemasyarakatan	1	0	0	1	0	2	
27	Bea dan Cukai	0	0	1	0	0	1	
28	Kejaksaan	0	0	1	0	0	1	
29	Pemukiman/Perumahan	0	1	0	0	0	1	
30	Perdagangan/Industri/dan Logistik	0	1	0	0	0	1	
31	Pertanian/Pangan	0	1	0	0	0	1	
Total Keseluruhan		118	131	196	199	43	687	

Sumber: Kantor Ombudsman RI Wilayah Riau Tahun 2025

Melihat banyaknya laporan yang berkaitan dengan substansi substansi tersebut, jelas bahwa peran Ombudsman Wilayah Riau sangat penting dalam mengawasi, mendorong perbaikan, dan memastikan agar penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Riau menjalankan tugasnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang baik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman RI Perwakilan Riau kerap menangani berbagai laporan yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan publik. Salah satu pendekatan yang diterapkan dalam penyelesaian kasus adalah melalui mediasi dan pendekatan persuasif antara pihak-pihak

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.

terkait, dengan tetap mengutamakan prinsip netralitas. Ombudsman tidak hanya bergantung pada kajian hukum, tetapi juga menekankan pentingnya komunikasi yang konstruktif dalam mencapai penyelesaian.⁶² Sebagai contoh, Ombudsman berhasil menyelesaikan kasus pemberhentian seorang santri dari pondok pesantren menjelang Ujian Nasional dengan menggunakan pendekatan mediasi yang difasilitasi oleh pihak terkait, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Dasuki selaku Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan sebagai berikut:

“Salah satu kasus yang pernah kami tangani adalah laporan mengenai seorang santri yang diberhentikan dari pondok pesantren menjelang Ujian Nasional. Karena datanya sudah terdaftar, santri tersebut tidak bisa pindah sekolah, sehingga keluarganya melapor kepada kami. Setelah kami telusuri, pemberhentian itu disebabkan pelanggaran kode etik santri. Upaya hukum tidak membawa hasil karena ketegasan aturan pesantren. Kami kemudian menempuh pendekatan persuasif melalui mediasi yang difasilitasi Departemen Agama kabupaten setempat. Dengan tetap menjaga netralitas, kami hanya mengajukan pertanyaan, "Apakah masih ada peluang bagi santri ini untuk mengikuti ujian?" Akhirnya, pihak pesantren bersedia mengizinkan, dengan syarat orang tua menyampaikan permohonan maaf dan santri tidak lagi tinggal di asrama.”⁶³

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa penggunaan pendekatan persuasif dan mediasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau menjadi metode yang efektif dalam penyelesaian laporan pelayanan publik, dengan tetap menjaga keseimbangan kepentingan para pihak. Komitmen terhadap prinsip netralitas dan penguatan komunikasi yang konstruktif

⁶²Dasuki, Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Riau, *Wawancara*, Pekanbaru , 25 April 2025.

⁶³Dasuki, Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Riau, *Wawancara*, Pekanbaru , 25 April 2025.

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.

terbukti menjadi faktor kunci dalam mencapai solusi yang diterima oleh semua pihak. Ke depan, perlu dilakukan optimalisasi terhadap strategi mediasi ini melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan sinergi kelembagaan, guna mendorong terciptanya Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan berkeadilan.

Ombudsman adalah sebuah lembaga negara yang bersifat independen dan tidak terkait dengan peradilan, yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan pengawasan dengan menggunakan mekanisme konsiliasi dan mediasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam hal pencegahan dan penyelesaian maladministrasi. Ombudsman tidak memiliki kewenangan mencampuri proses peradilan. Jika sebuah permasalahan sudah dalam tahap proses atau telah diputus oleh pengadilan, laporan tersebut secara otomatis gugur di Ombudsman. Namun demikian, hasil pemeriksaan Ombudsman yang tertuang dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) tetap memiliki nilai strategis. Produk LHP memiliki hak imunitas yang melindungi Ombudsman dari kewajiban memberikan keterangan di hadapan pengadilan, termasuk menjadi saksi dalam perkara terkait. Meski begitu, LHP dapat digunakan oleh pelapor sebagai bahan penguatan dalam proses hukum di pengadilan.⁶⁴

Ombudsman menghasilkan dua bentuk produk pengawasan, yakni melalui penerbitan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) oleh kantor perwakilan tingkat provinsi dan/atau kabupaten/kota, serta penyampaian Rekomendasi

⁶⁴Deny Rendra, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Perwakilan Riau, Wawancara, Pekanbaru , 25 April 2025.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

oleh kantor pusat sebagai bentuk tindak lanjut pengawasan. LHP memuat saran dan tindakan korektif kepada terlapor dan diberikan tenggat waktu selama 30 hari untuk pelaksanaan, disertai proses monitoring pada hari ke-14 dan hari ke-30. Apabila terlapor tidak melaksanakan saran perbaikan dalam LHP tersebut, maka kasus tersebut akan diusulkan naik ke pusat melalui proses di Keasistenan Utama Terkait Resolusi dan Monitoring (Kauresmon) untuk diterbitkan Rekomendasi, yang sifatnya wajib dilaksanakan dan disertai konsekuensi hukum, termasuk sanksi administrasi. Bahkan apabila pelanggaran dilakukan oleh seorang kepala daerah, sanksi yang dijatuhkan dapat mencapai pemberhentian dari jabatannya.⁶⁵

Berdasarkan penjelasan dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman sebagai lembaga negara yang bersifat independen dan non-peradilan memiliki peran penting dalam mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik melalui pengawasan, pencegahan, dan penyelesaian maladministrasi. Produk pengawasan yang dihasilkan, baik dalam bentuk LHP maupun Rekomendasi, menjadi instrumen penting dalam memastikan tanggung jawab penyelenggara layanan publik terhadap hak-hak masyarakat, sekaligus memperkuat posisi pelapor dalam proses hukum tanpa mencampuri kewenangan pengadilan.

Dalam upaya menjaga kualitas penyelenggaraan pelayanan publik agar terhindar dari praktik maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia telah menetapkan alur prosedur tindak lanjut atas laporan masyarakat yang

⁶⁵Deny Rendra, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Perwakilan Riau, Wawancara, Pekanbaru , 25 April 2025.

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.

diterima. Alur ini menjadi pedoman penting bagi Ombudsman, termasuk di Ombudsman Perwakilan wilayah Provinsi Riau dalam memastikan setiap laporan yang masuk diproses secara profesional, objektif, dan sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Adanya prosedur ini juga merupakan bentuk komitmen Ombudsman dalam mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk patuh pada prinsip transparansi dan akuntabilitas. Proses ini diatur secara jelas dalam Peraturan Kepala Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Dokumen dan Substantif. Dalam Pasal 2 pada peraturan tersebut dijelaskan bahwa Peraturan Ketua Ombudsman ini memiliki beberapa tujuan, yaitu:⁶⁶

1. Sebagai acuan/pedoman dalam Pemeriksaan dokumen dan substantif.
2. Melaksanakan sebagai gambaran proses kegiatan (*business process*) pada tahap Pemeriksaan dokumen dan substantif, serta menjamin obyektivitas, transparansi dan kualitas Pemeriksaan.
3. Salah satu instrumen penilaian kinerja dalam mengukur efektivitas kegiatan yang dilakukan Ombudsman dalam Pemeriksaan dan penyelesaian laporan.

Dari uraian tersebut kemudian dapat disimpulkan bahwa penetapan alur tindak lanjut laporan oleh Ombudsman RI melalui Peraturan Kepala Ombudsman Nomor 4 Tahun 2024 merupakan langkah strategis dalam menjamin efektivitas dan integritas pengawasan pelayanan publik. Dengan demikian, keberadaan regulasi ini tidak hanya memperkuat kinerja internal

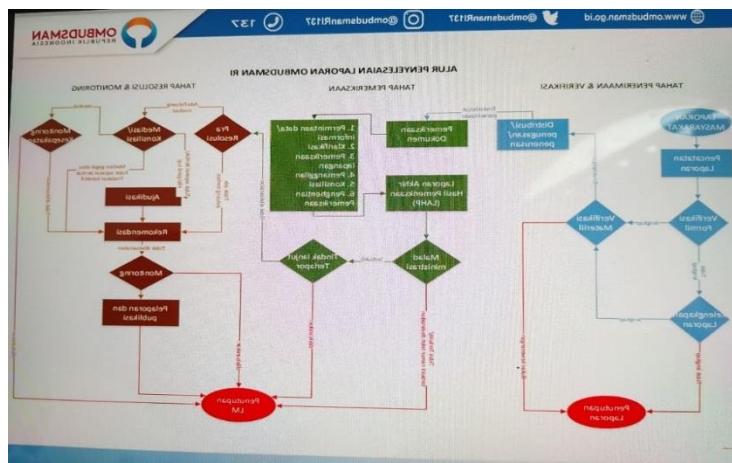
⁶⁶Indonesia, Peraturan Kepala Ombudsman Nomor 4 Tahun 2024, Tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Dokumen Dan Substantif, Pasal 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan dan kepentingan lainnya yang wajar.
 - b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

er:



Sumber: Kantor Ombudsman RI Wilayah Riau Tahun 2025. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Deny Rendra selaku Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan, serta merujuk pada surat 4.1 diatas, berikut ini disajikan secara rinci tahapan-tahapan dalam pelaksanaan tindak lanjut laporan di Ombudsman RI Perwakilan Riau, yang dilakukan oleh Bapak Deny Rendra. Bapak Deny Rendra mengambilkan setiap proses yang dilalui sejak laporan diterima hingga tindak lanjut yang diberikan.⁶⁷

1. Tahap Penerimaan dan Verifikasi

a. Pencatatan Laporan

Proses penyelesaian laporan di Ombudsman Republik Indonesia dimulai dari tahap penerimaan dan verifikasi, yang berlaku di seluruh unit kerja, baik di tingkat pusat maupun di perwakilan

⁶⁷Deny Rendra, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Perwakilan Riau, Wawancara, Pekanbaru . 25 April 2025.

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.

daerah. Laporan dapat diajukan oleh masyarakat melalui berbagai kanal, seperti kunjungan langsung, surat elektronik, media sosial, maupun sarana komunikasi lainnya. Setiap laporan yang masuk akan dicatat oleh tim penerimaan laporan, yang berfungsi sebagai dasar administratif untuk proses tindak lanjut berikutnya.

b. Verifikasi Formil

Setelah pencatatan, laporan akan menjalani proses verifikasi formil. Tahap ini bertujuan untuk memeriksa kelengkapan administratif laporan, meliputi identitas pelapor, uraian kronologis kejadian, serta dokumen pendukung lainnya. Verifikasi ini memastikan bahwa laporan telah memenuhi standar minimal administratif sebelum diproses lebih lanjut.

Apabila dalam proses verifikasi formil ditemukan ketidaklengkapan administrasi, pelapor akan diberikan kesempatan selama 30 (tiga puluh) hari kalender untuk melengkapi kekurangan yang ada. Jika hingga batas waktu tersebut pelapor tidak melakukan perbaikan, maka laporan dinyatakan gugur dan tidak dapat diproses lebih lanjut. Sebaliknya, apabila laporan telah memenuhi atau melengkapi persyaratan administratif, maka laporan tersebut dapat dilanjutkan ke tahap verifikasi materil.

c. Verifikasi Materil

Laporan yang telah memenuhi verifikasi formil selanjutnya akan diuji melalui verifikasi materil. Verifikasi materil bertujuan

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.

untuk memastikan bahwa laporan tersebut berada dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, tidak sedang atau belum pernah diperiksa oleh lembaga peradilan, serta mencakup aspek-aspek substansial hukum yang selaras dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila laporan tidak memenuhi ketentuan dalam verifikasi materil, maka laporan akan dihentikan dan dinyatakan ditutup. Sebaliknya, apabila laporan memenuhi syarat, maka akan dilanjutkan ke proses distribusi atau penugasan untuk pemeriksaan lebih lanjut.

d. Distribusi/Penugasan/Penerusan

Laporan yang telah melewati tahap verifikasi formil dan materil akan diklasifikasikan untuk menentukan tingkat kompleksitas permasalahan, yaitu sederhana, sedang, atau berat. Penentuan klasifikasi ini akan berpengaruh terhadap estimasi waktu penyelesaian laporan. Selanjutnya, laporan akan dibahas dalam forum rapat perwakilan (atau rapat pleno di kantor pusat) untuk menentukan kelayakan laporan ditindaklanjuti ke tahap pemeriksaan. Apabila dinyatakan layak, laporan akan didistribusikan kepada bidang penyelesaian laporan, dan proses resmi pemeriksaan dimulai dengan diterbitkannya Surat Pemberitahuan Dimulainya Pemeriksaan (SPDP).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Tahap Pemeriksaan

a. Pemeriksaan Dokumen

Setelah Surat Pemberitahuan Dimulainya Pemeriksaan (SPDP) diterbitkan, laporan dinyatakan resmi memasuki tahap pemeriksaan. Proses pemeriksaan diawali dengan kegiatan bedah dokumen, yang bertujuan untuk menganalisis informasi awal yang telah disampaikan oleh pelapor. Pemeriksaan dokumen dapat dilakukan dengan beberapa metode, yaitu:

1) Permintaan Data/Informasi

Tim pemeriksa dapat meminta data atau dokumen tambahan dari pelapor atau pihak terkait guna melengkapi informasi yang dibutuhkan dalam proses analisis.

2) Klarifikasi

Klarifikasi dilakukan baik terhadap pelapor maupun terlapor untuk memperjelas fakta-fakta yang belum lengkap. Klarifikasi dapat dilakukan secara tertulis, pertemuan langsung, atau dalam bentuk observasi di lapangan.

3) Pemeriksaan Lapangan

Apabila diperlukan, tim pemeriksa akan melakukan observasi atau investigasi langsung ke lokasi terkait untuk mengumpulkan data faktual yang relevan dengan laporan.

4) Pemanggilan

Ombudsman memiliki wewenang untuk melakukan

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.

pemanggilan. Pemanggilan ini dilakukan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam praktiknya, pemanggilan difasilitasi oleh unit Propam jika terlapor berasal dari institusi Kepolisian, atau dibantu unit Samapta untuk instansi lainnya. Meski demikian, di tingkat perwakilan seperti Ombudsman Riau, pemanggilan paksa hingga saat ini belum pernah dilaksanakan.

5) Konsiliasi

Sebagai alternatif penyelesaian, Ombudsman dapat menawarkan mekanisme konsiliasi, yaitu mempertemukan pelapor dan terlapor dalam suatu forum musyawarah. Pada mekanisme ini, Ombudsman berperan lebih aktif untuk mencari titik temu, berbeda dengan mediasi yang bersifat netral.

6) Penghentian Pemeriksaan

Apabila hasil bedah dokumen menunjukkan bahwa laporan tidak layak untuk dilanjutkan, maka proses pemeriksaan dapat dihentikan sesuai dengan kebijakan internal Ombudsman.

Tahap ini menghasilkan dokumen yang disebut Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Dokumen, yang menjadi dasar untuk menentukan langkah selanjutnya, termasuk kebutuhan akan klarifikasi tambahan atau tindak lanjut pemeriksaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b. Laporan Hasil Pemeriksaan

Proses pemeriksaan laporan pengaduan akan menghasilkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) sebagai produk akhir. Berdasarkan hasil pemeriksaan ini, terdapat dua kemungkinan penyelesaian:

1) Jika Tidak Terjadi Maladministrasi

Jika hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa tidak terdapat maladministrasi, maka laporan akan dinyatakan selesai dan proses ditutup tanpa perlu adanya tindak lanjut lebih lanjut.

2) Jika Terjadi Maladministrasi

Jika terbukti terjadi maladministrasi, Ombudsman akan memberikan waktu 30 (tiga puluh) hari kepada terlapor untuk melaksanakan tindak lanjut atas saran perbaikan yang telah diberikan. Jika tindak lanjut dilaksanakan dengan baik, maka laporan akan dinyatakan selesai dan ditutup. Namun, apabila tindak lanjut tidak dilakukan, laporan akan diteruskan ke tahap resolusi dan monitoring di Ombudsman Pusat.

3. Resolusi dan Monitoring

Resolusi dan monitoring merupakan tahapan lanjutan bagi laporan yang tidak dapat diselesaikan di tingkat perwakilan. Berdasarkan wawancara, tahap ini hanya dilakukan di kantor pusat. Pada tahap ini, Ombudsman pusat akan kembali melakukan upaya penyelesaian melalui pendekatan resolusi, mediasi, konsiliasi, hingga pada akhirnya

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.

mengeluarkan rekomendasi final terhadap kasus yang bersangkutan. Dengan demikian, hasil wawancara mengenai proses penanganan laporan pengaduan masyarakat di Ombudsman, khususnya pada perwakilan Riau, menunjukkan adanya mekanisme yang sistematis dan terstruktur dari tahap penerimaan hingga monitoring laporan.

Berdasarkan uraian mengenai tahapan prosedur tindak lanjut laporan pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Riau, dapat disimpulkan bahwa mekanisme penanganan laporan telah disusun secara sistematis, terstruktur, dan berlandaskan atas kepastian hukum. Setiap tahapan mencerminkan komitmen Ombudsman dalam menjaga profesionalitas dan objektivitas, serta perannya sebagai lembaga pengawas eksternal dalam menjamin perlindungan hak-hak masyarakat dan mendorong pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Namun demikian, mekanisme tersebut tidak terlepas dari tantangan yang berpotensi menghambat kelancaran proses. Kompleksitas prosedur, kendala administratif, sikap tidak kooperatif terlapor, serta hambatan dalam proses klarifikasi maupun pemanggilan menjadi faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan penyelesaian laporan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI, khususnya di tingkat perwakilan, masih sangat dipengaruhi oleh faktor teknis dan non-teknis dalam praktiknya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

C Faktor-faktor yang Mempengaruhi Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik

Dalam menjalankan perannya terhadap pengawasan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau tentunya dipengaruhi oleh berbagai faktor. Secara umum, terdapat berbagai faktor yang memengaruhi dapat dikategorikan ke dalam dua dimensi utama, yakni unsur yang berasal dari dalam institusi itu sendiri (internal) serta unsur yang berasal dari luar atau lingkungan eksternal. Faktor-faktor ini ditemukan dan diidentifikasi oleh penulis berdasarkan hasil penelitian serta observasi langsung di lapangan. Adapun uraian mengenai faktor-faktor yang dimaksud akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Internal

Faktor internal merupakan salah satu unsur penting yang berpengaruh terhadap optimalisasi peran Ombudsman Wilayah Riau dalam pengawasan pelayanan publik. Faktor ini berkaitan langsung dengan kondisi kelembagaan, ketersediaan sumber daya manusia, serta kemampuan teknis dan operasional yang dimiliki oleh Ombudsman dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Penguatan faktor internal menjadi kunci dalam memastikan efektivitas pengawasan serta penanganan laporan publik terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Riau.

Melalui wawancara yang dilakukan bersama Bapak Deny Rendra, selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.

Perwakilan Riau dan Bapak Dasuki selaku Kepala Keasistensi Pencegahan Ombudsman Perwakilan Riau, penulis mendapatkan berbagai informasi terkait faktor-faktor internal yang memengaruhi optimalisasi peran Ombudsman Wilayah Riau dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Riau.

a. Jumlah Sumber Daya Manusia

Dari hasil wawancara, informan menjelaskan bahwa komposisi personel yang ada saat ini dinilai belum sebanding dengan cakupan wilayah pengawasan yang harus dijangkau, yakni seluruh Provinsi Riau. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai kondisi ini disampaikan secara langsung oleh Bapak Deny Rendra sebagai berikut:

“Kalau bicara tentang jumlah SDM yang kami miliki di Ombudsman Perwakilan Riau, memang jumlahnya masih sangat terbatas. Saat ini di sini ada satu orang Kepala Perwakilan, lalu untuk tim Penerimaan Laporan terdiri dari satu kepala dan tiga orang anggota. Di tim Pemeriksaan Laporan ada satu kepala dan lima anggota, dan untuk tim Pencegahan ada satu kepala dengan dua orang anggota. Bisa dibayangkan, dengan jumlah personel yang sangat terbatas ini, kami harus menangani pengaduan dan permasalahan pelayanan publik di seluruh wilayah Provinsi Riau. Khusus untuk tim Pemeriksaan Laporan, tahun ini target yang harus kami selesaikan adalah sebanyak 210 laporan. Bahkan, dalam beberapa tahun terakhir, target ini selalu bisa kami lampau dan tidak pernah kurang. Jadi memang cukup berat, apalagi hanya dengan enam orang di tim kami harus menangani permasalahan dari seluruh daerah di Riau.”⁶⁸

⁶⁸Deny Rendra, Kepala Keasistensi Pemeriksaan Laporan Ombudsman Perwakilan Riau, Wawancara, Pekanbaru , 25 April 2025.

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.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Dasuki sebagaimana berikut:

“Kalau berbicara tentang jumlah personel di Bidang Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Riau, memang kondisinya sangat terbatas. Saat ini, hanya ada tiga orang yang bertugas untuk melakukan pencegahan maladministrasi di seluruh wilayah Provinsi Riau. Ruang lingkup pengawasan kami mencakup pemerintah provinsi, 12 pemerintah kabupaten/kota, kementerian dan lembaga, BUMN, BUMD, hingga institusi swasta seperti sekolah dan rumah sakit. Semua penyelenggara pelayanan publik ini menjadi bagian dari objek pengawasan kami. Dengan jumlah personel yang sangat terbatas, tentu kami hanya dapat mengawasi pihak-pihak yang bisa dijangkau. Apabila ada laporan dari masyarakat, maka akan kami tangani sesuai prosedur. Idealnya, ke depan perlu dipertimbangkan pembukaan kantor perwakilan di setiap kabupaten/kota, karena saat ini Ombudsman RI di Riau baru memiliki satu kantor perwakilan di tingkat provinsi.”⁶⁹

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kendala utama dari sisi internal dalam pelaksanaan fungsi pengawasan oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau terletak pada keterbatasan jumlah personel yang tersedia, yang berdampak signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan tugas kelembagaan. Kesenjangan antara jumlah SDM yang tersedia dengan beban kerja yang harus ditangani, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, berpotensi menurunkan efektivitas pengawasan. Meskipun demikian, berdasarkan keterangan informan, tim Ombudsman tetap menunjukkan komitmen profesionalitas dan tanggung jawab moral dengan berupaya memenuhi, bahkan

⁶⁹Dasuki, Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Riau, *Wawancara*, Pekanbaru , 25 April 2025.

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.

melampaui, target penyelesaian laporan yang telah ditetapkan. Kondisi ini mencerminkan adanya tantangan serius dalam optimalisasi peran Ombudsman, mengingat cakupan wilayah pengawasan yang luas dan kompleksitas persoalan pelayanan publik yang semakin meningkat. Oleh karena itu, intervensi dan dukungan yang lebih intensif dari pemerintah pusat menjadi hal yang esensial dalam memperkuat kelembagaan Ombudsman, antara lain melalui penambahan sumber daya manusia serta optimalisasi peran pengawasan di tingkat daerah, khususnya pada lingkup kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

b. Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM)

Setiap individu yang terlibat dalam proses pengawasan pelayanan publik dituntut tidak hanya memahami tugas dan fungsinya secara administratif, tetapi juga memiliki kecakapan personal yang mumpuni sesuai dengan bidang kerjanya. Hal ini sejalan dengan peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan instansi terkait, di mana kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan penyelesaian laporan dan upaya pencegahan maladministrasi. Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara yang penulis lakukan bersama informan, yang menjelaskan bahwa:

"Selain itu, kapasitas dan kemampuan personal di tiap bagian juga sangat penting. Misalnya di bagian

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.

*Penerimaan Laporan, petugasnya dituntut memiliki kemampuan yang proaktif, progresif, dan partisipatif. Karena yang datang mengadu ke Ombudsman ini rata-rata sudah dalam kondisi emosional, bisa marah-marah, kecewa, atau bahkan frustasi karena pelayanan publik yang tidak sesuai harapan. Kalau petugas tidak punya kesiapan psikologis dan komunikasi yang baik, akan sangat sulit menghadapi mereka. Sementara itu, di bagian Pemeriksaan Laporan, kemampuan konsiliasi, mediasi, dan komunikasi sangat dibutuhkan, karena proses penyelesaian laporan seringkali melibatkan kedua belah pihak yang bersengketa. Sedangkan di bagian Pencegahan, petugas dituntut punya kemampuan analisis dan menulis, karena mereka bertugas membuat kajian sebagai bentuk pencegahan maladministrasi. Untuk mendukung semua itu, kami rutin mengikuti pelatihan-pelatihan yang memang disiapkan untuk meningkatkan kompetensi di masing-masing bidang”.*⁷⁰

Pernyataan tersebut semakin menegaskan bahwa kapasitas

dan kemampuan personal menjadi elemen penting dalam mendukung efektivitas kinerja pegawai Ombudsman, khususnya dalam menghadapi dinamika pengaduan masyarakat dan mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Dengan demikian, pengembangan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan menjadi sebuah keharusan agar Ombudsman dapat menjalankan fungsinya secara optimal.

c. Anggaran

Informan menjelaskan bahwa keterbatasan dukungan anggaran menjadi salah satu hambatan utama dalam optimalisasi pelaksanaan tugas pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Riau.

⁷⁰Deny Rendra, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Perwakilan Riau, Wawancara, Pekanbaru , 25 April 2025.

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.

Anggaran yang tersedia dinilai belum sebanding dengan kebutuhan operasional di lapangan, sehingga berdampak pada belum maksimalnya pelaksanaan kegiatan substansi yang menjadi inti dari tugas pengawasan Ombudsman. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai kondisi ini disampaikan secara langsung oleh Bapak Dasuki sebagai berikut:

"Jika berbicara mengenai dukungan anggaran terhadap pelaksanaan tugas di Ombudsman RI Perwakilan Riau, kondisinya memang cukup memprihatinkan. Sebetulnya, jauh sebelum adanya kebijakan efisiensi anggaran di tingkat nasional, kami di sini sudah terlebih dahulu melakukan efisiensi dalam pelaksanaan kegiatan. Namun, pada tahun 2025 ini, dengan adanya efisiensi anggaran secara formal, pekerjaan substansi kami justru semakin belum terakomodir dengan baik oleh negara. Padahal, sebagian besar pekerjaan kami seharusnya dilakukan di lapangan, bukan hanya di kantor. Aktivitas di kantor pada dasarnya hanya berupa persiapan sebelum turun ke lapangan atau tindak lanjut setelah kegiatan lapangan. Tanpa adanya anggaran yang memadai untuk operasional di lapangan, tentu sangat sulit bagi kami untuk melaksanakan tugas utama secara maksimal. Bahkan, jika dibandingkan, anggaran untuk satu kantor perwakilan Ombudsman saat ini hampir setara dengan anggaran untuk satu kantor kecamatan. Keadaan tersebut jelas tidak proporsional jika dibandingkan dengan besarnya beban kerja serta tanggung jawab pengawasan pelayanan publik yang diamanatkan kepada kami di tingkat provinsi."⁷¹

Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keterbatasan dukungan anggaran menjadi salah satu faktor krusial yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas Ombudsman RI Perwakilan Riau. Minimnya alokasi anggaran untuk kegiatan

⁷¹Dasuki, Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Riau, *Wawancara*, Pekanbaru , 25 April 2025.

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.

substansi di lapangan dapat menghambat upaya pengawasan pelayanan publik secara optimal. Oleh karena itu, dibutuhkan komitmen yang lebih serius dari pihak pemerintah dalam memberikan dukungan yang memadai untuk menyesuaikan dukungan anggaran dengan kebutuhan di lapangan, guna memastikan bahwa fungsi pengawasan Ombudsman dapat berjalan lebih efektif, profesional, dan berkelanjutan dalam menjawab tuntutan masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas.

2. Faktor Eksternal

Dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya sebagai institusi pengawas terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau turut dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal yang berdampak terhadap efektivitas dan pencapaian kinerja optimalnya. Faktor-faktor eksternal ini berkaitan erat dengan lingkungan sosial, partisipasi masyarakat, serta mekanisme birokrasi pelayanan publik yang berlangsung di daerah. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan, terdapat sejumlah aspek penting yang tercatat sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas peran Ombudsman dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik di Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Deny Rendra selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Perwakilan Riau dan Bapak Dasuki selaku Kepala Keasistenan

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.

Pencegahan, penulis memperoleh sejumlah informasi mengenai faktor-faktor eksternal yang turut memengaruhi optimalisasi peran Ombudsman Wilayah Riau dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik di Provinsi Riau.

a. Tingkat Akses Masyarakat Terhadap Ombudsman

Banyak warga belum menyadari bahwa mereka memiliki hak atas pelayanan publik yang berkualitas dan bahwa penyelenggara negara berkewajiban untuk menyediakannya. Seringkali masyarakat menerima begitu saja pelayanan yang buruk. Hal ini bisa disebabkan oleh ketakutan menghadapi aparat birokrasi yang sering bertindak seperti penguasa, bukannya pelayan atau pelindung masyarakat. Atau, kemungkinan lainnya, masyarakat tidak tahu ke mana harus mengadukan masalah tersebut.⁷²

Masih banyak masyarakat di Indonesia, khususnya di daerah, yang belum mengetahui tentang diskriminasi dalam pelayanan publik. Pengetahuan mereka tentang sistem pelaporan masalah sangat sedikit pelayanan publik, khususnya di daerah yang jauh dari Kantor Ombudsman Perwakilan. Hal ini sering membuat masyarakat kesulitan ketika ingin menyampaikan keluhan, karena tidak tahu harus mengadu ke mana. Mereka khawatir akan mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan publik, takut akan

⁷²Pascalis Danny Kristi Wibowo, Ebsan Hezron Mandacan, Habbi Firlana, "Pengaruh Kuantitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai: Studi Kasus di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Manokwari" dalam *Tematics: Technology Management and Informatics Research Journals*, Volume 6., No. 2., (Desember 2024), h.178

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.

dikriminalisasi, atau ragu tentang kualitas pengelolaan pengaduan yang ada.⁷³

Informan menjelaskan bahwa salah satu tantangan yang cukup signifikan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau adalah masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap keberadaan, peran, serta mekanisme pelaporan ke Ombudsman. Banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa mereka memiliki hak untuk menyampaikan laporan ketika merasa dirugikan akibat pelayanan publik yang tidak sesuai dengan ketentuan atau mengalami praktik maladiministrasi. Kurangnya pengetahuan ini tidak hanya menghambat efektivitas Ombudsman dalam menjalankan tugas pengawasan secara menyeluruh, tetapi juga berdampak pada minimnya partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan hak-haknya sebagai warga negara untuk memperoleh pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Ketidaktahuan ini sering kali menyebabkan masyarakat memilih untuk diam atau mencari jalur informal yang justru berpotensi memperpanjang rantai ketidakadilan dalam pelayanan publik. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai kondisi tersebut disampaikan secara langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, Bapak Dasuki, dalam wawancara berikut:

⁷³Naomi Merliani Rumbewas, Marius Suprianto Sakmaf, Meiora Ariella Papare, “Optimalisasi Pengawasan Ombudsman Perwakilan Manokwari Menuju Birokrasi yang Bersih dan Melayani” dalam *Jurnal Sultan: Riset Hukum Tata Negara*, Volume 3., No. 1., (Oktober 2024), h.41

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.

*"Mungkin memang banyak masyarakat yang belum tahu apa itu Ombudsman dan bagaimana cara melapor ke Ombudsman. Hal ini menjadi sebuah tantangan bagi kami untuk terus menyampaikan informasi dan memperkenalkan Ombudsman kepada masyarakat luas. Sebenarnya berbagai upaya sudah kami lakukan, mulai dari sosialisasi melalui media sosial, hadir di berbagai forum, membentuk program Sahabat Ombudsman, hingga melakukan kunjungan ke kampus-kampus untuk menyasar generasi muda. Namun, kenyataannya, seberapa gencar pun sosialisasi dilakukan, nama 'Ombudsman' itu sendiri masih sulit dipahami oleh masyarakat umum. Tidak jarang masyarakat merasa pesimis, ragu untuk melapor, atau bahkan takut untuk menyampaikan keluhan mereka. Ini tentu menjadi tanggung jawab kita bersama untuk terus mengedukasi masyarakat agar mereka lebih berani dan optimis menggunakan haknya. Masih ada stigma negatif bahwa kalau mau melapor harus bayar ini itu, padahal di Ombudsman semua layanan gratis, tanpa dipungut biaya sedikit pun. Bahkan, kalau ada yang ingin membawa 'oleh-oleh' sebagai bentuk terima kasih pun kami tolak, karena prinsip kami adalah memberikan pelayanan secara independen dan tanpa imbalan."*⁷⁴

Tabel 4. 4

Jumlah Laporan Berdasarkan Asal Daerah Pelapor

No	Aspek	Jumlah
1	Pekanbaru	86
2	Kampar	27
3	Rokan Hulu	22
4	Rokan Hilir	11
5	Dumai	10
6	Siak	9
7	Bengkalis	8
8	Indragiri Hilir	8
9	Indragiri Hulu	5
10	Kepulauan Meranti	3

⁷⁴Dasuki, Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Riau, *Wawancara*, Pekanbaru , 25 April 2025.

**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.

11	Pelalawan	3
12	Kuantan Singgingi	2
	Total	191

Sumber: Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2024.

Tingkat akses masyarakat terhadap Ombudsman menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas pengawasan pelayanan publik, yang tidak hanya dilihat dari jumlah laporan resmi, tetapi juga konsultasi dan tembusan laporan. Berdasarkan tabel diatas, di Provinsi Riau sendiri tingkat akses ini masih tergolong rendah, terutama di beberapa kabupaten/kota, yang mencerminkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan fungsi pengawasan Ombudsman. Rendahnya angka ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang merata serta minimnya pemahaman masyarakat tentang peran, fungsi, dan mekanisme pelaporan ke Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Sebagaimana yang disampaikan oleh informan lainnya, Bapak Deny Rendra:

“Tingkat akses atau tingkat jumlah orang yang menggunakan ombudsman, itu bisa dalam bentuk laporan, dalam bentuk konsultasi atau hanya dalam bentuk tembusan. Tingkat akses saat ini secara umum dapat dikatakan masih rendah. Bahkan ada beberapa kabupaten/kota di Provinsi Riau ada yang hanya terdapat 1 atau 2 laporan yang masuk, seperti Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk Kota Pekanbaru, Kabupaten Kampar, Kabupaten Siak dan Kota Dumai bisa dikatakan cukup banyak laporan tahunan yang masuk karena tingkat aksesnya lebih tinggi. Mengapa hal ini rendah, salah satu

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.

penyebab adalah kurangnya sosialisasi dan bisa jadi karena masyarakat tidak tahu. Ombudsman bersifat privat dalam melakukan pemeriksaan untuk menjaga marwah pejabat negara dan memperjuangkan harapan Masyarakat. Tidak mesti setiap tindak lanjut laporan yang masuk harus selalu ditampilkan. Jika mereka bersedia datang, mau klarifikasi, mau mengerjakan apa yang disarankan oleh Ombudsman tidak perlu dipublikasikan, makanya tidak pernah kita lihat di media sosial. Karena Ombudsman sifatnya hanya memberi pengaruh".⁷⁵

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai tingkat pengetahuan masyarakat terkait lembaga pengawasan publik serta akses informasi terkait mekanisme pengaduan pelayanan publik, penulis melakukan wawancara dengan seorang pedagang di salah satu pasar di Kota Pekanbaru, yaitu Ibu R. Informan tersebut menyampaikan hal-hal berikut:

*"Saya nggak tahu apa itu Ombudsman, Nak. Saya sudah lama hidup di pasar ini dan urusannya ya cuma jualan. Ketika saya merasa pelayanan yang saya terima tidak adil dan lambat, saya tidak tahu harus ke mana untuk mengadukan hal ini. Kalau ada yang tahu Ombudsman itu untuk apa, pasti kami lebih tahu bagaimana cara melaporkan ketidakpuasan ini. Tapi selama ini yang saya tahu ya cuma media sosial dan TV, itu juga jarang saya lihat. Sebagai pedagang, kami jarang sekali punya waktu buat ikuti informasi seperti itu. Kalau Ombudsman bisa datang langsung ke pasar-pasar, memberi tahu kami secara langsung tentang hak-hak kami dan cara melapor, tentu kami akan lebih tahu dan merasa lebih mudah untuk mengaksesnya. Sosialisasi itu penting, supaya kami bisa tahu bahwa ada tempat yang bisa membantu kami."*⁷⁶

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa

⁷⁵Deny Rendra, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Perwakilan Riau, Wawancara, Pekanbaru , 25 April 2025.

⁷⁶R, Masyarakat, Wawancara, Pekanbaru, 29 April 2025.

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.

tingkat akses masyarakat terhadap Ombudsman masih menjadi tantangan yang perlu mendapatkan perhatian serius. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam melaporkan permasalahan pelayanan publik bukan hanya disebabkan oleh minimnya sosialisasi, tetapi juga karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai peran dan fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Pernyataan dari pedagang pasar menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan informasi di kalangan masyarakat akar rumput mengenai keberadaan dan mekanisme kerja Ombudsman, terutama dalam konteks pengawasan pelayanan publik. Minimnya pengetahuan tersebut mempertegas pentingnya optimalisasi peran Ombudsman dalam kegiatan sosialisasi langsung kepada publik. Dalam kerangka pengawasan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, sosialisasi bukan hanya sebagai pelengkap, melainkan merupakan bagian integral dari upaya preventif terhadap praktik maladministrasi. Dengan demikian, dibutuhkan langkah-langkah yang lebih efektif dan optimal, baik melalui sosialisasi yang berkelanjutan maupun pendekatan edukatif yang mampu meningkatkan kesadaran dan keberanian masyarakat untuk menyuarakan hak-haknya. Langkah strategis dan sistematis dari Ombudsman dalam mendekatkan diri kepada masyarakat menjadi kunci agar fungsi pengawasan dapat berjalan secara partisipatif, efektif, dan merata di seluruh lapisan sosial.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b. Tingkat Kepatuhan Instansi Terlapor

Tingkat kepatuhan ini menjadi indikator penting dalam mengukur efektivitas pengawasan. Ketidakpatuhan terlapor tidak hanya menghambat penyelesaian pengaduan, tetapi juga memperlambat perbaikan pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, Ombudsman tidak hanya berperan sebagai pengawas, tetapi juga sebagai fasilitator dalam mendorong terlapor untuk melaksanakan rekomendasi. Namun, tidak semua instansi menunjukkan komitmen yang sama dalam menindaklanjuti LHP yang disampaikan. Sebagaimana yang disampaikan oleh informan:

"Terkait dengan tingkat kepatuhan, pada dasarnya yang menindaklanjuti Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) kami adalah pihak terlapor. Namun, dalam praktiknya masih ada beberapa lembaga negara yang belum sepenuhnya patuh dalam menindaklanjuti LHP yang kami sampaikan. Situasi ini tentunya menjadi suatu tantangan signifikan bagi kami, karena diperlukan usaha yang lebih intensif untuk mendorong pihak terlapor agar melaksanakan tindak lanjut sesuai dengan LHP yang telah dikeluarkan. Salah satu langkah yang kami tempuh untuk mempermudah proses ini adalah dengan membentuk Vocal Point, atau narahubung, di setiap instansi terkait. Jadi, setiap ada laporan, kami akan terlebih dahulu menghubungi narahubung tersebut sebagai jalur awal untuk membuka komunikasi, terutama jika terjadi hambatan dalam proses koordinasi di lapangan.⁷⁷"

Di Provinsi Riau sendiri, tingkat kepatuhan terlapor terhadap LHP dan tindak lanjut Ombudsman terbilang cukup tinggi. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran yang semakin baik dari para

⁷⁷Deny Rendra, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Perwakilan Riau, Wawancara, Pekanbaru, 25 April 2025.

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.

penyelenggara pelayanan publik untuk memperbaiki kualitas layanan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Dasuki sebagai berikut:

*"Menurut kami, tingkat kepatuhan terlapor di Provinsi Riau bisa dikatakan cukup tinggi. Secara umum, mereka cenderung patuh terhadap laporan yang ditangani oleh Ombudsman, baik sebelum maupun setelah pemeriksaan dilakukan. Rata-rata, mereka menindaklanjuti Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang diterbitkan. Kami melihat bahwa mereka cukup kooperatif, karena mereka menyadari bahwa Ombudsman bersifat persuasif dan memberikan bimbingan untuk perbaikan, bukan semata-mata memberikan sanksi."*⁷⁸

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan terlapor dalam menindaklanjuti LHP merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas pengawasan Ombudsman. Ketidakpatuhan terlapor berdampak pada lambatnya penyelesaian pengaduan dan perbaikan pelayanan publik. Oleh karena itu, penguatan koordinasi melalui narahubung di setiap instansi menjadi langkah strategis dalam mendorong terwujudnya kepatuhan dan perbaikan kualitas layanan publik.

c. Dukungan Pemerintah Daerah

Secara spesifik, dalam regulasi seperti Perda, Perwako, atau Perbup, memang tidak secara eksplisit mencantumkan peran Ombudsman. Namun, ketika Ombudsman memberikan saran, rata-

⁷⁸Dasuki, Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Riau, *Wawancara*, Pekanbaru, 25 April 2025.

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.

rata pihak yang terkait akan mematuhi saran tersebut.⁷⁹ Namun di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dalam Pasal 351 ayat (4) menyebutkan bahwa Kepala daerah wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat.⁸⁰ Lalu pada ayat (5) disebutkan jika didapati ada kepala daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat maka akan diberikan sanksi berupa pembinaan khusus pendalaman bidang pemerintahan yang dilaksanakan oleh Kementerian.⁸¹

Ketentuan tersebut menegaskan posisi Ombudsman sebagai instrumen pengawasan eksternal yang berperan penting dalam mendorong akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, sekaligus memperkuat efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat di tingkat daerah.

D. Perspektif Fiqh Siyasah Terhadap Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008

Fiqh Siyasah merupakan istilah yang melekat dalam khazanah ke Islam, terutama dalam kajian politik atau ketatanegaraan Islam. Kata “Fiqh

⁷⁹Dasuki, Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Riau, *Wawancara*, Pekanbaru, 25 April 2025.

⁸⁰Indonesia, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 tentang Pemerintah Daerah, Pasal 351

⁸¹*Ibid.*

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.

“Siyāsah.” merupakan tarkib idafi atau kalimat majemuk yang terdiri dari dua kata, yakni fiqh dan siyāsah. Secara etimologi, “fiqh” merupakan bentuk masdar dari *tashrifan* kata *faqihayafqahu-fiqhan* yang berarti pemahaman yang mendalam dan akurat sehingga dapat memahami tujuan ucapan dan atau tindakan tertentu. Sedangkan secara terminologi, “fiqh” lebih populer didefinisikan sebagai ilmu tentang hukum-hukum syara’ yang bersifat perbuatan yang dipahami dari dalil- dalilnya yang rinci.⁸²

Al-Qur'an merupakan pedoman hidup utama bagi umat Islam dalam mengatur segala aspek kehidupannya. Kitab suci ini tidak hanya berfungsi sebagai panduan hidup bagi umat Islam untuk mencapai kebahagiaan di dunia dan akhirat, tetapi juga memiliki peran sebagai penyembuh bagi berbagai jenis penyakit. Di dalam Al-Qur'an terkandung beragam aturan yang telah Allah tetapkan demi terciptanya kemaslahatan bagi manusia. Aturan-aturan ini mencakup berbagai bidang, mulai dari akhlak, hukum, kehidupan sosial dan budaya, tata kelola pemerintahan, hingga persoalan politik. Secara implisit di dalam al-Qur'an memang tidak terdapat kata politik, namun hal-hal yang terkait dengannya terdapat banyak ayat yang mengupasnya, terutama yang terkait dengan Khilafah, Imamah, Wilayah dan lain sebagainya. Hal itu tak lain dimaksudkan demi terciptanya keadilan dan tegaknya undang-undang yang mengarah kepada kemaslahatan sesuai dengan kehendak Allah SWT.⁸³

⁸²Ibnu Syarif Mujar dan Zada Khamami, *Fiqih Siyasah; Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2008), h.31.

⁸³Wahyu Abdul Jafar, “Fiqh Siyasah Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Al-Hadist” dalam *Al-Imarah: Jurnal Pemerintahan dan Politik Islam*, Volume 3., No. 1., (April 2018), h.21.

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.

Di antara beberapa ayat Al-Qur'an yang membahas persoalan politik dan kepemimpinan, salah satunya adalah Q.S. Yunus (10) ayat ke-14 sebagai berikut:

جَعَلْنَاكُمْ خَلِيفَ فِي الْأَرْضِ مِنْ بَعْدِهِمْ لِنَنْظُرَ كَيْفَ تَعْمَلُونَ

Artinya: "Kemudian, Kami jadikan kamu sebagai pengganti-pengganti di bumi setelah mereka untuk Kami lihat bagaimana kamu berbuat." (Q.S. Yunus/10:14)

M. Quraish Shihab dalam kitab *Tafsir Al-Mishbah* menyatakan bahwa didalam ayat di atas terdapat kata *khala'if* adalah bentuk jamak dari kata *khalifah*. Kata ini diambil dari kata *khalf* yang pada mulanya berarti di belakang. Dari sini kata *khalifah* seringkali diartikan yang mengantikan atau yang datang sesudah siapa yang datang sebelumnya. Ini karena kedua makna itu selalu berada atau datang sesudah yang ada atau datang sebelumnya.⁸⁴

Dari penjelasan ayat dan tafsir tersebut, dapat disimpulkan bahwa Allah SWT menjelaskan bahwa setiap manusia diturunkan ke muka bumi sebagai seorang *khalifah*. Sebagai seorang *khalifah*, tentu diperlukan kemampuan atau keahlian tertentu guna mendukung tanggung jawab besar yang diembannya.

Ombudsman Republik Indonesia berfungsi mengawasi tugas penyelenggaraan Negara untuk melindungi masyarakat berkenaan dengan pelayanan kepada masyarakat. Tugas yang harus dilakukan oleh Ombudsman meliputi kegiatan melayani, menerima dan menindaklanjuti laporan dari

⁸⁴M. Quraish Shihab, *op.cit.*, Jilid 3, h.38.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

masyarakat berkaitan dengan keluhan terhadap pelayanan umum oleh penyelenggara Negara, melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga-lembaga Negara, lembaga swadaya masyarakat dan badan kemasyarakatan dalam rangka memaksimalkan fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman, sosialisasi Ombudsman, mempersiapkan jaringan, organisasi dan tenaga Ombudsman Daerah, melakukan tugas-tugas lain untuk mencapai tujuan Ombudsman Republik Indonesia maupun melakukan investigasi atas inisiatif sendiri.⁸⁵

Sejarah Ombudsman yang mempunyai fungsi pengawasan sudah ada sejak masa kekhilafahan Islam Khalifah Umar Bin Khattab memposisikan diri sebagai *muhtasib* yaitu orang yang menerima keluhan dan juga menjadi mediator dalam mengupayakan proses penyelesaian perselisihan (antara masyarakat dengan pejabat pemerintah).⁸⁶ *Muhtasib* merupakan petugas dari lembaga *hisbah*. *Hisbah* dapat dijelaskan sebagai, memerintahkan hal-hal yang baik (*ma'ruf*) ketika telah mulai ditinggalkan dan mencegah atau melarang kemungkaran ketika dikerjakan. *Hisbah* dapat diartikan juga sebagai lembaga yang fungsi pokoknya adalah mengimbau agar masyarakat melakukan kebaikan dan menjauhi kemungkaran. Namun demikian wilayah fungsi kontrol ini tidak sebatas bidang agama dan moral. Tetapi menurut Muhammad al-Mubarak melebar ke wilayah ekonomi dan secara umum bertalian dengan kehidupan kolektif atau publik untuk mencapai keadilan dan

⁸⁵ Antonius Sujata, *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang* (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002), h.22.

⁸⁶ M. Makhfudz, *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h.133.

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.

kebenaran menurut prinsip Islam dan dikembangkan menjadi kebiasaan umum pada satu waktu dan tempat.⁸⁷ Hal ini sejalan dengan Firman Allah SWT yang tercantum dalam Surah Ali Imran (3) ayat ke-104, yaitu:

وَلْتَكُنْ مِّنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَايُونَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ الْمُفْلِحُونَ

Artinya: “*Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebaikan, menyuruh kepada yang ma’ruf dan mencegah dari yang munkar; merekalah orang-orang yang beruntung.*” (Q.S. Ali Imran/3:104)

Di dalam kitab *Tafsir Al-Mishbah* M. Quraish Shihab menafsirkan dalam ayat ini bahwa Allah memerintahkan orang yang beriman untuk menempuh jalan yang berbeda, yaitu menempuh jalan luas dan lurus serta mengajak orang lain menempuh jalan kebaikan dan ma’ruf. Nilai-nilai Ilahi tidak boleh dipaksakan, tetapi disampaikan secara persuasif dalam bentuk ajakan yang baik.⁸⁸

Berdasarkan ayat dan tafsir tersebut menegaskan betapa pentingnya keberadaan sekelompok individu dalam masyarakat yang berperan aktif untuk menjaga tatanan sosial dengan mengajak kepada kebaikan (*amar ma’ruf*) dan mencegah terjadinya kemungkaran (*nahi munkar*). Prinsip ini menjadi landasan dalam pembentukan sistem *hisbah* dalam struktur pemerintahan Islam, di mana lembaga *hisbah* memiliki tanggung jawab untuk mengawasi

⁸⁷ Abdul Hamid, “Peran Lembaga Wilayatul Hisbah dalam Sistem Perekonomian Islam” dalam *LENTERA: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, Volume 1., No. 2., (Jul 2019), h. 103

⁸⁸ M. Quraish Shihab, *op.cit.*, Jilid 2, h.172-176.

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.

pelaksanaan nilai keadilan, ketertiban, dan etika publik. Pengawasan ini tidak hanya terbatas pada aspek moral, tetapi juga mencakup pelayanan publik, ekonomi, hingga sosial, sehingga terwujud kehidupan masyarakat yang harmonis dan sejalan dengan nilai-nilai ajaran Islam.

Pada dasarnya mekanisme pengawasan Ombudsman adalah diawali dengan adanya laporan, untuk selanjutnya ditindaklanjuti oleh Ombudsman. Dalam memeriksa Laporan tersebut Ombudsman tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar penyelenggara negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan menggunakan pendekatan ini berarti tidak semua laporan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi. Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berdasarkan kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan keterbukaan, dan kerahasiaan.⁸⁹

Dengan demikian, Ombudsman berfungsi sebagai lembaga yang memberikan pengaruh (*magistrature of influence*) yang mengandalkan kekuatan moral, integritas, serta pendekatan persuasif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Tidak seperti lembaga represif yang menekankan sanksi, Ombudsman lebih fokus pada penyadaran dan perbaikan pelayanan publik melalui komunikasi konstruktif dan mediasi. Pengaruhnya

⁸⁹Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2016*, (Jakarta: Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, 2017), h.7.

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.

muncul dari kredibilitas dan kepercayaan publik, serta komitmen pada prinsip keadilan, akuntabilitas, dan keterbukaan. Melalui pendekatan ini, Ombudsman berkontribusi membangun birokrasi yang lebih responsif, transparan, dan berfokus pada kepentingan masyarakat, sehingga menjadi bagian penting dalam penguatan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia.

Ajaran Islam menempatkan penyelesaian konflik secara damai sebagai prinsip fundamental dalam membangun hubungan harmonis, baik di tingkat individu, kelompok, maupun antarnegara. Salah satu manifestasi dari nilai tersebut diwujudkan melalui mekanisme *syûrâ* atau musyawarah sebagai upaya mencapai kesepakatan bersama. Dari sudut politik kenegaraan, *syûrâ* merupakan suatu prinsip konstitusional yang wajib dilaksanakan dalam suatu pemerintahan Islam dengan tujuan mencegah lahirnya keputusan merugikan kepentingan umum.⁹⁰ Hal ini terlihat dalam kenyataan sejarah, baik pada masa pemerintahan Nabi Muhammad Saw. maupun masa pemerintahan khalifah yang empat. Pada masa ini, meskipun tidak disebut secara resmi, namun keberadaan tokoh shahabat mendampingi Nabi Muhammad Saw. dan para khalifahnya sebagai mitra tetap atau tidak tetap yang dimintai pendapatnya apabila sesuatu masalah timbul, merupakan indikator pelembagaan *syûrâ* dalam sistem politik.⁹¹ Sebagaimana firman Allah SWT. dalam surat Asy-Syura (42) ayat ke-38 yang berbunyi:

⁹⁰ Muhammad Tahir Azhary, *Negara Hukum* (Jakarta: Kencana, 2007), h.112.

⁹¹ Yusuf Faisal Ali, “*Syûrâ* dan Demokrasi dalam Kajian Fiqh Siyasah” dalam *ISLAMICA: Jurnal Ilmu-Ilmu Agama Islam*, Volume 2., Nomor 2., (Januari - Juni 2017), h.26.

وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ

Artinya: “*Dan urusan mereka diputuskan dengan musyawarah di antara mereka.*” (Q.S. Asy-Syura/42:38)

M. Quraish Shihab Di dalam kitab *Tafsir Al-Mishbahmenafsirkan* bahwa dalam ayat ini bahwa Allah tidak menjelaskan bagaimana bentuk *syura* yang dianjurkan-Nya. Ini untuk memberi kesempatan kepada setiap masyarakat menyusun bentuk *syura* yang mereka inginkan sesuai dengan perkembangan dan ciri masyarakat masing-masing. Perlu diingat bahwa ayat ini turun pada periode di mana belum lagi terbentuk masyarakat Islam yang memiliki kekuasaan politik, atau dengan kata lain sebelum terbentuknya negara Madinah di bawah pimpinan Rasulullah Saw. Turunnya ayat yang menguraikan *syura* pada periode Mekkah, menunjukkan bahwa bermusyawarah adalah anjuran al-Qur'an dalam segala waktu dan berbagai persoalan yang belum ditemukan petunjuk Allah di dalamnya.⁹²

Berdasarkan ayat dan penjelasan tafsir diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam pandangan Islam, penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan kepentingan bersama seharusnya dilakukan melalui proses musyawarah. Proses ini menekankan pentingnya diskusi, pertimbangan matang, serta keterlibatan berbagai pihak secara kolektif. Prinsip musyawarah ini mencerminkan nilai-nilai fundamental dalam Islam, yaitu kolaborasi, keadilan, dan partisipasi yang adil dalam proses pengambilan keputusan.

⁹²M. Quraish Shihab, *op.cit*, Jilid 12, h.512.

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.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Deny Rendra selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat non-peradilan dan berperan memberikan pengaruh melalui pendekatan yang lebih dialogis, seperti konsiliasi dan mediasi. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman tidak serta-merta menggunakan jalur hukum atau kekuasaan yang memaksa, melainkan lebih menekankan pada penyelesaian masalah secara damai dan persuasif agar tercipta solusi yang adil bagi semua pihak.⁹³

Sebagai analisa penulis, Ombudsman memiliki peran penting dalam menjamin bahwa pelayanan publik dilaksanakan secara adil, tidak merugikan masyarakat, dan berpihak kepada kepentingan umum. Hal ini selaras dengan penerapan kaidah pokok ke-empat dalam *ushul fiqh*.

الضرر يزال

Artinya: “*kemudharatan itu hendaklah dihilangkan*”

Karena apa yang telah dilaksanakan dan diterapkan bertujuan untuk mencapai kebaikan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam perkara tersebut secara khusus, serta untuk kesejahteraan umum bagi seluruh masyarakat.

UIN SUSKA RIAU

⁹³Deny Rendra, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, *Wawancara*, Ombudsman Perwakilan Riau, 25 April 2025.